

## Formulário de candidatura

### CATEGORIAS NAS QUAIS DESEJA SE CANDIDATAR À EXPERIÊNCIA

**1: TIPO DE EXPERIÊNCIA:** *escolha qual é o elemento mais importante (escolha apenas um, aquele que você acha que é o mais importante).*

<b>A) Deliberação</b> Assembleia cidadã / oficina deliberativa / loteria / teatro legislativo / planejamento participativo	
<b>B) Decisão</b> Orçamento participativo / referendo / consulta / processo participativo com votação	
<b>C) Cidadania</b> Cidadania / ação comunitária / conselho permanente / associativismo de educação cívica / outras iniciativas para reforçar a democracia local	<b>X</b>

**2: TIPO DE GOVERNO:** *escolha um só*

<b>A) Até 50.000 habitantes</b> (aldeias, pequenas cidades, áreas rurais)	
<b>B) Cidade entre 50.000 e 250.000 habitantes</b>	
<b>C) Cidade entre 250.000 e 1.000.000.000 de habitantes</b>	
<b>D) Grande metrópole ou área urbana com mais de 1.500.000 habitantes</b>	<b>X</b>
<b>E) Governo supra-local, regional e provincial ....</b>	

**Detalhes da experiência:** *(completar as informações abaixo de forma clara e concisa)*

<b>Título da experiência:</b> Central do Cidadão
<b>Nome da cidade ou região:</b> Porto Alegre, Rio Grande do Sul
<b>Número de Habitantes da cidade ou território:</b> 1,488,252 (em 2020)
<b>País:</b> Brasil

## Formulário de candidatura

<b>Instituição candidata:</b> Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria da Prefeitura Municipal de Porto Alegre		
<b>Website da experiência ou instituição:</b> <a href="https://prefeitura.poa.br/smtc">https://prefeitura.poa.br/smtc</a>		
<b>Perfis da experiência ou instituição nos meios de comunicação social:</b> <a href="https://www.facebook.com/SMTCPOA">https://www.facebook.com/SMTCPOA</a> & <a href="https://www.instagram.com/transparencia.poa/">https://www.instagram.com/transparencia.poa/</a>		
<b>Data de início da experiência:</b> 2019		
<b>Data de conclusão da experiência:</b> em vigor		
<b>Orçamento da experiência:</b> Orçamento próprio do município e financiamento do BNDES.		
<b>Tipo de experiência</b> <i>Marcar com um X na coluna da direita</i>	Nova experiência	
	Inovação sobre uma experiência existente	X
	Continuidade de uma experiência	
<b>Tipo de experiência</b> <i>Marcar com um X na coluna da direita (pode ser escolhida mais do que uma opção)</i>	Orçamentação participativa	
	Planeamento participativo	
	Conselho Permanente	
	Espaço/oficina para diagnóstico, monitorização, etc.	
	Audiência Pública/Fórum	
	Votação/referendo	
	Assembleias / Júris cidadãos / Espaços deliberativos	
	Governo eletrônico/ plataformas governamentais/digitais abertas	X
Iniciativas legislativas/cidadãos		

### Formulário de candidatura

	Outros (por favor especifique):		
<p><b>Objetivo da experiência</b></p> <p><i>Marcar com um X na coluna da direita (pode ser escolhida mais do que uma opção)</i></p>	Atingir maiores níveis de igualdade na participação		X
	Incorporar a diversidade como critério de inclusão		
	Empoderamento da comunidade		X
	Reforçar a cidadania não organizada		X
	Expansão dos direitos dos cidadãos relacionados com a participação política		
	Conectando diferentes instrumentos de participação dentro de um 'ecossistema' de democracia participativa.		
	Melhorar a qualidade da tomada de decisões públicas através de mecanismos de democracia participativa		
	Melhorar a eficácia e eficiência dos mecanismos de democracia participativa		
	Melhorar a avaliação e o acompanhamento dos mecanismos de democracia participativa		
	Melhorar qualquer política pública através da participação activa dos cidadãos		X
<p><b>Âmbito territorial</b></p> <p><i>Marcar com um X na coluna da direita (pode escolher mais do que uma opção)</i></p>	Território no seu conjunto	Local	X
		Regional	
	Distrito		
	Bairro		



### Formulário de candidatura

<b>Área temática</b> <i>Marcar com um X na coluna da direita (pode ser escolhida mais do que uma opção)</i>	Governança	
	Educação	
	Transporte / Mobilidade	X
	Gestão urbana	X
	Saúde	X
	Segurança pública	X
	Ambiente / Alterações climáticas e/ou agricultura urbana	
	Novos movimentos e associações sociais	
	Cultura	
	Habitação	
	Criação de emprego	
	Descentralização	
	Desenvolvimento local	
	Educação/formação	
	Economia e/ou finanças	
	Normas legais	
	Inclusão social	
	Todos	
Outros (Escrever o tópico)		
	ODS 1 - Erradicação da pobreza	

### Formulário de candidatura

<p><b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) associados à prática</b></p> <p><i>Marcar com um X na coluna da direita (pode escolher mais do que uma opção)</i></p> <p><i>Podem também acrescentar o objetivo específico</i></p>	ODS 2 - Fome zero e agricultura sustentável	
	ODS 3 - Saúde e bem-estar	X
	ODS 4 - Educação de qualidade	
	ODS 5 - Igualdade de gênero	
	ODS 6 - Água limpa e saneamento	X
	ODS 7 - Energia limpa e acessível	
	ODS 8 - Trabalho decente e crescimento econômico	
	ODS 9 - Inovação infraestrutura	X
	ODS 10 - Redução das desigualdades	X
	ODS 11 - Cidades e comunidades sustentáveis	
	ODS 12 - Consumo e produção responsáveis	
	ODS 13 - Ação contra a mudança global do clima	
	ODS 14 - Vida na água	
	ODS 15 - Vida terrestre	
	ODS 16 - Paz, justiça e instituições eficazes	X
	ODS 17 - Parcerias e meios de implementação	X

### PARTE 2: DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

## Formulário de candidatura

Por favor, preencha os seguintes campos de forma clara e concisa. Você pode adicionar links, gráficos, tabelas e imagens se o considerar apropriado.

### Contexto:

Num **máximo de 300 palavras**, apresentar o contexto cultural, geográfico, histórico, institucional e socioeconômico da cidade, território em que a experiência tem lugar.

Porto Alegre é um município brasileiro e a capital do estado mais meridional do Brasil, o Rio Grande do Sul. A cidade foi constituída a partir da chegada de casais açorianos em meados do século XVIII. No século XIX contou com o influxo de muitos imigrantes. Sede da maior concentração urbana da região Sul e quinta mais populosa do Brasil, desenvolveu-se com rapidez e hoje abriga quase 1,5 milhão de habitantes dentro dos limites municipais e cerca de 4 milhões de habitantes na região metropolitana. A cidade enfrenta muitos desafios, entre eles o fato de parte da população viver em condições de sub-habitação, alto custo de vida, alta incidência de obesidade e tabagismo, deficiências sérias no quesito poluição, degradação de ecossistemas originais, índices de crime elevados e crescentes problemas de trânsito. Por outro lado, ostenta mais de 80 prêmios e títulos que a distinguem como uma das melhores capitais brasileiras para morar, trabalhar, fazer negócios, estudar e se divertir. Foi destacada em 2010 também pela ONU como a Metrópole nº 1 em qualidade de vida do Brasil por três vezes; como possuindo um dos 40 melhores modelos de gestão pública democrática pelo seu Orçamento Participativo e por ter o melhor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) entre as metrópoles brasileiras. Além disso, Porto Alegre é uma das cidades mais arborizadas e alfabetizadas do país, é um polo regional de atração de migrantes em busca de melhores condições de vida, trabalho e estudo e tem uma infraestrutura em vários aspectos superior à das demais capitais do Brasil.

### Precedentes:

Explique os precedentes e as origens da experiência: se é a inovação de uma experiência existente, quais são as suas origens, se é uma nova experiência, quais são os antecedentes na participação na sua cidade/município/região. Pode também indicar se foi inspirado por experiências noutras cidades/países. (**Máximo de 300 palavras**).

O 156 é o número tridígito oficial para os cidadãos brasileiros contatarem suas prefeituras para solicitação de serviços públicos. De forma muito tradicional, o atendimento ao cidadão envolvia os canais mais conservadores (tecnologicamente falando) de interação, como atendimento presencial, telefônico e por e-mail, com gestão descentralizada e com baixa integração entre os diferentes entes públicos que compõem o complexo do 156.

### Objetivos da experiência:

Qual dos objetivos enumerados na Parte 1 considera ser o mais importante, e apontar outros objetivos notáveis da experiência. (Em **100 palavras no máximo**).

## Formulário de candidatura

O objetivo do projeto Central do Cidadão é implementar a inovação constante nos processos de atendimento do cidadão porto-alegrense, com ênfase na digitalização de serviços, redução do uso de papel e aumento da sustentabilidade, indo ao encontro da eficiência, eficácia e celeridade administrativas, e assim contribuindo para a inclusão digital da população.

### **Metodologia:**

*Descrever a metodologia da experiência: fases do processo, canais de participação. (Em **máximo de 300 palavras**).*

O atendimento foi expandido nos seus canais de atendimento, com evolução qualitativa de canais pré-existent (qualificação das equipes de atendimento humano, desenvolvimento de mais funcionalidade nos canais digitais de atendimento, etc.). Paralelamente, houve uma integração dos diferentes entes públicos responsáveis pela execução dos serviços públicos demandados pela população.

### **Inovação:**

*Explique o que considera ser o aspecto mais inovador da prática. (**Máximo 150 palavras**)*

Capacitação e integração do capital humano da Prefeitura e seus entes, de forma que a missão do atendimento aos contribuintes torna-se prioritária e permite a colaboração (ao invés de competição) entre os diferentes órgãos municipais para qualificar a execução dos serviços públicos, incorporando novas tecnologias e abrindo possibilidades de atendimento multi-canal ao cidadão.

### **Inclusão:**

*Aponte como tem sido importante incluir o maior número possível de grupos e populações diversas e como o conseguiu. (**Máximo 150 palavras**).*

A inclusão se dá no aspecto do cliente interno (demais servidores públicos da Prefeitura e seus entes), permitindo uma troca de conhecimentos e cooperação entre funcionários na execução dos serviços. Ao cliente externo, a democratização com a pluralização dos canais de acesso permite uma inclusão da população que tem uma visão normalmente negativa do poder público no que tange a execução de serviços públicos.

### **Comunicação:**

## Formulário de candidatura

*Qual tem sido a estratégia e os canais de comunicação da experiência para que a população saiba e se envolva. (Máximo 150 palavras).*

A comunicação do projeto tem aproveitado oportunidades de baixo ou zero custo para sua divulgação (redes sociais, etc.) visto que o tridígito 156 já é número padronizado no Brasil para contato com as prefeituras municipais.

### **Articulação com outros atores:**

*Explicar como a experiência foi articulada com diferentes atores e processos simultâneos ou pré-existentes. Que papéis assumiram estes participantes? Explicar o grau de sucesso desta articulação. (Máximo de 150 palavras).*

Como múltiplos entes públicos são responsáveis pela execução de diferentes serviços públicos à população, a adoção de um sistema de Pontos Focais responsáveis pela interlocução entre a gestão do 156 (equipe Central do Cidadão) e as diferentes Secretarias Municipais permitiu a integração e interoperabilidade de procedimentos e sistemas, com impacto multiplicador positivo na prestação de serviços.

### **Avaliação:**

*Que mecanismos de avaliação foram implementados? Desenvolver se os cidadãos foram envolvidos na avaliação da prática. (300 palavras no máximo).*

Por meio de pesquisas de satisfação da população em diferentes canais de atendimento (com média de 10 mil avaliações por mês) e apoiados com dados estatísticos sobre a evolução dos diversos canais de atendimento, é possível mapear o sucesso das iniciativas do projeto.

### **Impactos e resultados**

*Descrever os impactos e resultados do processo. Quantas pessoas participaram e quais são os seus perfis. Quais têm sido os impactos nas políticas públicas, no funcionamento da administração e nos cidadãos. (Máximo 300 palavras).*

O principal impacto visível à administração pública se dá no uso dos diferentes canais de atendimento: antes do projeto aproximadamente 90% dos atendimentos se davam exclusivamente pelo canal telefônico. Hoje, apenas 68% são via telefone, com a diferença sendo absorvida por canais digitais como aplicativo de dispositivos móveis e Whatsapp. Além disso, houveram mutirões para execução de serviços públicos pendentes, gerando



## Formulário de candidatura

uma redução no número de pedidos atrasados no sistema de atendimento.

### PARTE 3: RESUMO DA EXPERIÊNCIA

#### Resumo da experiência

*Um resumo da experiência: origem, objetivos, funcionamento, resultados, seguimento e avaliação (Não hesite em repetir aspectos que já foram escritos anteriormente, este resumo é o que será partilhado na plataforma digital para a avaliação aberta e na publicação do prêmio). (Em um máximo de 500 palavras).*

O 156 é o número tridígito oficial para os cidadãos brasileiros contatarem suas prefeituras para solicitação de serviços públicos. De forma muito tradicional, o atendimento ao cidadão envolvia os canais mais conservadores (tecnologicamente falando) de interação, como atendimento presencial, telefônico e por e-mail, com gestão descentralizada e com baixa integração entre os diferentes entes públicos que compõem o complexo do 156. O objetivo do projeto Central do Cidadão é implementar a inovação constante nos processos de atendimento do cidadão porto-alegrense, com ênfase na digitalização de serviços, redução do uso de papel e aumento da sustentabilidade, indo ao encontro da eficiência, eficácia e celeridade administrativas, e assim contribuindo para a inclusão digital da população. O atendimento foi expandido nos seus canais de atendimento, com evolução qualitativa de canais pré-existentes (qualificação das equipes de atendimento humano, desenvolvimento de mais funcionalidade nos canais digitais de atendimento, etc.). Paralelamente, houve uma integração dos diferentes entes públicos responsáveis pela execução dos serviços públicos demandados pela população. A comunicação do projeto tem aproveitado oportunidades de baixo ou zero custo para sua divulgação (redes sociais, etc.) visto que o tridígito 156 já é número padronizado no Brasil para contato com as prefeituras municipais. Como múltiplos entes públicos são responsáveis pela execução de diferentes serviços públicos à população, a adoção de um sistema de Pontos Focais responsáveis pela interlocução entre a gestão do 156 (equipe Central do Cidadão) e as diferentes Secretarias Municipais permitiu a integração e interoperabilidade de procedimentos e sistemas, com impacto multiplicador positivo na prestação de serviços. A comunicação do projeto tem aproveitado oportunidades de baixo ou zero custo para sua divulgação (redes sociais, etc.) visto que o tridígito 156 já é número padronizado no Brasil para contato com as prefeituras municipais. Por meio de pesquisas de satisfação da população em diferentes canais de atendimento (com média de 10 mil avaliações por mês) e apoiados com dados estatísticos sobre a evolução dos diversos canais de atendimento, é possível mapear o sucesso das iniciativas do projeto. O principal impacto visível à administração pública se dá no uso dos diferentes canais de atendimento: antes do projeto aproximadamente 90% dos atendimentos se davam exclusivamente pelo canal telefônico. Hoje, apenas 68% são via telefone, com a diferença sendo absorvida por canais digitais como aplicativo de dispositivos móveis e Whatsapp. Além disso, houveram mutirões para execução de serviços públicos pendentes, gerando uma redução no número de pedidos atrasados no sistema de atendimento.



### Formulário de candidatura

***Convidamo-lo a partilhar anexos para melhor ilustrar a sua experiência: vídeos, fotos, documentos.... Pode enviá-los através de um grande sistema de entrega de documentos como WeTransfer, Dropbox ou Google Drive.***

**Obrigado pela sua participação!**