



AGENDA MUNICIPAL

www.correio24horas.com.br



WALDECK ORNELAS É ESPECIALISTA EM PLANEJAMENTO URBANO-REGIONAL.

Sendo o nível de governo mais próximo da população, a modernização administrativa das prefeituras há de focar principalmente as unidades operacionais, o atendimento à população. Mas é fora de dúvida que a precariedade de muitas prefeituras requer, na prática, medidas que significariam sua própria e efetiva instalação. Nem por isto devem ser priorizadas instalações administrativas vis-à-vis a prestação de serviços. Antes, constitui algo a ser feito de forma articulada e integrada, cuidando-se setor a setor. Não há, assim, uma regra geral a ser seguida, sendo necessário uma análise caso a caso, com o cuidado de não passar as urgências na frente das prioridades.

Com efeito, é deplorável a falta de condições de funcionamento que algumas prefeituras apresentam, com reflexos desastrosos sobre o exercício de suas funções e a prestação dos seus serviços. Muitas prefeituras funcionam ainda, por assim dizer, na idade da pedra lascada, sem rotinas, sem procedimentos, sem controles, sem prazos. Enquanto isto, outras já surfam na onda

Rumo à modernização administrativa

da modernidade, incorporando soluções tecnológicas e inovando na prestação de serviços. Em sendo assim, é preciso trazer para o presente as prefeituras – e são muitas – que se encontram atrasadas neste processo, com graves prejuízos para os seus cidadãos e as empresas aí sediadas.

É indispensável o uso de recursos tecnológicos. Neste sentido, um conjunto de iniciativas começa a constituir um receituário mais ou menos comum. Neste momento, impõe-se olhar em torno e adotar o benchmarking existente, para dar rapidamente um salto de qualidade e poder acompanhar o passo em que caminha a sociedade.

De modo geral todos os municípios já contam com algum arremedo de Central de Atendimento ao Cidadão. E esta é uma área em que precisam avançar com rapidez. O fato é que, embora os serviços já devam ser digitais, a atividade comportará ainda por longo tempo o atendimento presencial, desde que associado a outros canais. Tanto mais que o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei n. 13.460, de 2017) estatuiu a publicação da Carta de Ser-

CHEGA UM MOMENTO EM QUE JÁ NÃO BASTA O SERVIDOR BATER O PONTO, IMPÕE-SE ENTREGAR RESULTADOS

viços Municipais.

Naturalmente comporta aqui a disponibilização de um portal de serviços municipais; os diversos serviços de call center por ventura existentes precisam ser unificados e integrados em uma Central 156, número de uso nacional, possibilitando acesso único aos serviços públicos; o uso intensivo e generalizado do smartphone pela população permite e demanda a utilização de soluções por aplicativos. Todo este conjunto possibilita a integração dos diversos canais de relacionamento com o cidadão. E também atende aos serviços de Ouvidoria.

Outro equipamento que precisa estar presente nas cidades é a instalação de um Centro de Operações, apoiado numa rede de câmeras urbanas, instrumento capaz de propiciar o gerenciamento de um grande número de serviços públicos, além de suprir a vigilância patrimonial e apoiar as instituições de segurança pública.

Mais um passo neste rumo é a montagem de um Centro Logístico, reunindo todos os materiais de uso da Prefeitura. Com este recurso logístico,

acabam-se as perdas de merenda escolar e de medicamentos que vencem sem ser usados, além de possibilitar a racionalização das compras em face ao controle de estoques e a média dos consumos.

Um efeito indireto dessas estruturas modernas é avançar as transformações a montante, fazendo com que tenham que se modernizar os órgãos que alimentam os sistemas e, dessa forma, deflagrando uma onda que tende a se espalhar, com reflexos positivos na melhoria geral, rompendo a inércia habitual da estrutura burocrática. Chega um momento em que já não basta o servidor bater o ponto, impõe-se entregar resultados.

Cidades maiores requerem zoneamento para fins administrativos, criando-se estruturas de gestão, sobretudo para atividades de manutenção urbana. São as chamadas subprefeituras. Também servem de base a centrais de atendimento, a articular ações com as diversas secretarias. Caminha-se assim no sentido da eficiência da gestão e da modernização na prestação dos serviços públicos.

Correio*
apresenta:

#Segundou

**2021 CHEGOU
E NÓS PRECISAMOS
PREPARAR CORPO
E MENTE PARA OS
NOVOS DIAS!**



04/01 O que os astros trazem para 2021

Gregório Pereira
Astrólogo.

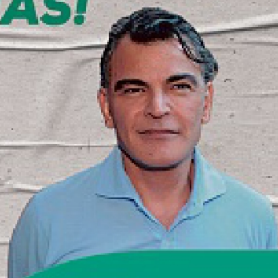
11/01 Meta e projetos: criar e praticar

Arthur Shinyashiki
CEO do Instituto Gente, Sócio do Gente Lab.



18/01 Boas práticas: metas e foco

Dra Camila Magalhães
Psiquiatra e Psicoterapeuta, doutora pela FMUSP, fundadora da Callandra Saúde Mental.



**Entrevista com
Joca Guanaes**
Publicitário e consultor de imagem

**ÀS 19H
NO INSTAGRAM
@CORREIO24HORAS**

