

Melhorar o Atendimento ao Cidadão II - As Etapas

Parte do sucesso na implementação do programa se deve a um bom diagnóstico da situação que se pretende mudar. É necessário saber o fluxo dos procedimentos envolvidos na obtenção dos serviços, os documentos necessários, as taxas cobradas e os prazos de execução. Um bom diagnóstico permite perceber onde estão os maiores problemas e pontos a se interferir. Também permite traçar as ações necessárias para se alcançar os objetivos e metas propostos em relação à qualidade e tempo de prestação dos serviços.

Essas metas devem ser comunicadas à população para que esta possa avaliar os serviços prestados.

A fim de garantir a continuidade dos processos e para que se possa cobrar resultados, é importante designar um pequeno grupo responsável pela condução. Em certos casos pode ser necessária a realização de uma parceria com um grupo que detenha alguma experiência em modernização administrativa, ou até mesmo a contratação de uma consultoria para ajudar na concepção do programa, de acordo com os objetivos e condições de cada prefeitura.

A resistência dos servidores e do governo ao processo de modernização é uma grande dificuldade enfrentada no processo de mudança. Assim, é importante envolver os funcionários na implementação da modernização administrativa não só por conhecerem os procedimentos praticados no dia a dia, mas para que se sintam parte do processo e percebam a mudança como algo positivo para seu trabalho, e não como algo que lhes é imposto e fará com que percam poder.

A fim de diminuir a resistência, pode-se envolver uma pessoa de

cada secretaria que fará a ponte entre a equipe de modernização e as equipes de trabalho. Essa pessoa deve conciliar as demandas dos funcionários com as mudanças propostas. Deve-se também investir em ações de visibilidade do programa que mostrem sua prioridade na agenda do governo.

A participação do cidadão também deve ser considerada, uma vez que suas demandas de usuário são essenciais para a estruturação de um serviço de maior qualidade e sua opinião é importante para que se sinta parte ativa na determinação das prioridades e ações do governo.