

Melhorar o Atendimento ao Cidadão III - Os Recursos, as Metas e a Avaliação pelo Cidadão

O custo de um programa de modernização administrativa pode variar bastante, dependendo da abrangência que o governo pretende lhe dar. É necessário que o setor que se quer modernizar conte com computadores em rede e com um sistema integrado, o que não significa necessariamente a compra de muitos equipamentos.

Pode-se, por exemplo, realocar equipamentos existentes na prefeitura e desenvolver um programa de integração informatizado. Porém, pode ainda ser necessário um investimento na aquisição de novas máquinas e de um software, cujo preço varia de acordo com o número de módulos que o governo pretende comprar (cada módulo normalmente corresponde a uma área da administração a ser informatizada). Por isso é interessante privilegiar a utilização de software livre.

O investimento em mobiliário é importante, mas é possível alterar o layout sem gastar muito com novas aquisições, retirando divisórias e realocando móveis, por exemplo.

Além disso, deve-se pensar no custo do treinamento de pessoal e de uma possível consultoria para assessorar na definição das linhas gerais do programa. Isso tudo pode ser realizado pelo pessoal da prefeitura que, para tanto, deve ser alocado exclusivamente para o projeto. Se, no entanto, optar-se pela contratação de pessoal de fora, o treinamento em informática pode ser incluído no contrato de compra do software e é possível aproveitar a consultoria para orientar os funcionários da administração que ficarão responsáveis pelo restante do treinamento necessário.

O BNDES mantém o Programa de Modernização da Administração Tributária e Setores Sociais Básicos - PMAT, que possibilita o financiamento de programas de modernização em municípios, incluindo a aquisição de hardware e de redes de computação e de comunicação, aquisição e desenvolvimento de software e sistemas de informação, capacitação de recursos humanos e adequação de infra-estrutura física.

A busca por um salto de qualidade na relação entre governo e cidadão é o maior benefício que uma cidade pode ter. As informações divulgadas acerca dos serviços prestados pela prefeitura devem mostrar que a gestão foi capaz de fixar e cumprir metas, construindo indicadores que possibilitam, a todo momento, uma avaliação do programa.

Quando essas informações são divulgadas à população, assume-se perante a sociedade um compromisso público de cumprimento dos parâmetros estabelecidos e se oferece à população mecanismos objetivos para que ela própria fiscalize o poder público e avalie a eficiência da administração. Caso este compromisso não seja respeitado, o cidadão ainda conta com a Ouvidoria da Cidade para levar qualquer tipo de reclamação ou denúncia.