

Funcionários motivados e computadores tornaram mais ágil o atendimento aos contribuintes

Governo digital

Ipatinga foi tão ousada na informatização do serviço público que os cidadãos hoje podem sugerir obras pela internet

Faz 30 anos que Otávio dos Anjos é corretor de imóveis em Ipatinga, cidade mineira do Vale do Aço. Toda vez que vende uma casa, depende da prefeitura para pagar o Imposto de Transmissão de Bens e Imóveis e registrar a propriedade no nome do novo dono. Até meados dos anos 90, Otávio era obrigado a pegar várias filas, preencher uma montanha de formulários e ainda esperar dias pelo documento

solicitado. “O atendimento agora é rápido e num só lugar”, elogia. “A gente pega uma senha e aguarda ser chamado pelo painel eletrônico sentado e vendo TV.”

As mazelas da burocracia foram abatidas a golpes de bom senso e também por meio de um grande investimento em informatização. O espaço de atendimento de assuntos tributários na prefeitura foi totalmente reformado. No novo esquema, ganhou ar-condi-

cionado, móveis novos e muitos computadores. Nos 15 guichês que operam simultaneamente, cada funcionário está preparado para responder sobre qualquer assunto relacionado a tributos. “O pessoal atende rápido”, afirma o aposentado Custódio da Silva, que gastou apenas dez minutos para conseguir a segunda via do IPTU.

Ipatinga é administrada pelo PT desde 1989, mas, nas duas primei-

ras gestões, optou-se por fazer grandes obras de urbanização na cidade. A empreitada levou à desapropriação de mais de 500 imóveis e terrenos, atendendo à reivindicação expressa pelos habitantes nas reuniões do Orçamento Participativo (OP). Depois que a cidade adquiriu um rosto mais moderno, chegou a hora de inovar os serviços públicos. Isso aconteceu a partir de 1997, com a eleição de Chico Ferramenta, ex-sindicalista que trabalhava na Usiminas, principal empresa do município. Ferramenta já fora prefeito entre 1989 e 1992 e governa Ipatinga até hoje, pois foi reeleito em 2000.

Servidores motivados – Além de implantar redes de computadores e repaginar o atendimento, foi preciso treinar os funcionários públicos para criar um novo padrão de serviço à população. “Na Secretaria da Fazenda, teve funcionário que veio me dizer que nós iríamos perder informações”, lembra Sueli Portes, diretora do Departamento de Receita.

A estratégia para vencer resistências foi ter paciência – e envolver os servidores nas mudanças.

Mesmo assim, quem não quiser ir até a prefeitura não precisa – pode utilizar seus serviços on-line. “Certidão negativa levava dez dias úteis, e hoje se tira até pela internet”, exemplifica Silvana Andrade, secretária da Fazenda. Numa idéia ousada, a rede mundial de computadores tornou-se ferramenta até mesmo do Orçamento Participativo. Rogério do Carmo, funcionário da Usiminas,

foi fazer compras no shopping da cidade e aproveitou para indicar uma obra para seu bairro num quiosque com computadores com acesso à página do OP. “Tem uma área desativada no bairro que podia ser usada para praça de esportes”, sugere.

No total, existem 15 quiosques como esse, espalhados nos postos de saúde e escolas dos bairros. Assim, o cidadão que não tem acesso à internet em casa pode fazer sua reivindicação virtual. Agora, a proposta de Carmo será submetida a uma votação virtual prévia e depois encaminhada à assembleia da regional à qual pertence o bairro onde vive. No dia dessa reunião, serão eleitos delegados para o Congresso Municipal de Prioridades Orçamentárias (Compór), em que finalmente serão definidas todas as obras a ser realizadas no município.

“Usar a internet não esvazia as assembleias. Pelo contrário, incentiva ainda mais a participação, já que as gestões eletrônicas precisam ser submetidas ao Compór”, avalia Andréa Maria Lage de Assis, diretora do Departamento de Orçamento. O novo método atraiu dois tipos de público que não participavam tanto das discussões: os jovens e as mulheres. No primeiro ano de funcionamento do sistema, foram feitas 300 indicações de obras. No ano seguinte, esse número chegou a 1.600. Em 2003, mais de 5 mil foram feitas só pela internet.

Todo esse conjunto de ações vem recebendo um amplo reconhecimento público. As mudanças administrativas foram publicadas num livro produzido pelo BNDES, *Modernização da Gestão Pública: uma Avaliação de Experiências Inovadoras*, em 2002. No ano passado, o OP Interativo foi eleito como um dos 20 melhores programas do concurso de gestão pública e cidadania promovido pela Fundação Getulio Vargas e pela Fundação Ford.

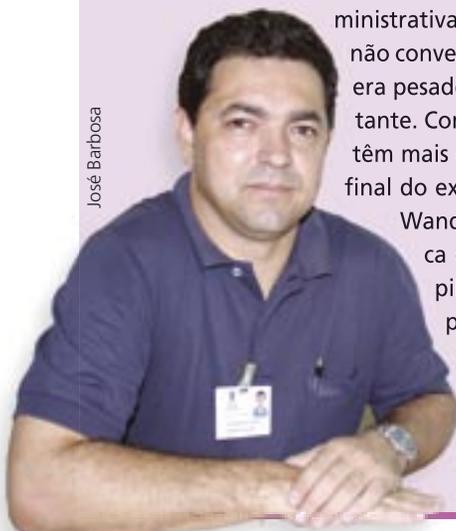
Laura Tresca, de Ipatinga



Pipoca na repartição

Numa sexta-feira à tarde, **Wanderson Zanoni**, funcionário da Secretaria de Finanças de Ipatinga, espera ansioso pela hora da pipoca com guaraná. Está na prefeitura há 17 anos e participou de todo o Programa de Modernização Administrativa e Tributária. “Antes, a gente praticamente não conversava um com o outro e o clima de trabalho era pesado”, diz, como se esse fosse um passado distante. Com a reorganização do espaço, os servidores têm mais contato. “Tem até pipoca com guaraná no final do expediente de sexta”, conta, todo animado.

Wanderson também comemora a nova dinâmica do trabalho. “Eu juntava os processos em pilhas e pilhas”, lembra. Assim, só conseguia produzir uma resposta em dois ou três meses. “Agora, o contribuinte chega aqui no meu guichê e diz o que está precisando. Na hora, eu processo tudo no computador. No outro dia, já vai gente no bairro para atender o cidadão.”



José Barbosa