

CATEGORIA IV: Políticas Públicas**Agenda CRAS**

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS

Resumo:

O projeto tem como objetivo acabar com as filas para atendimento do CADUnico, melhorando a resolutividade deste atendimento e trazendo maior qualidade e dignidade para o cidadão que busca o CADUnico. Desta forma, houve uma janela de oportunidade de implantação de um sistema eletrônico de agendamento para o CADUnico, dando liberdade ao cidadão de escolher, dia, local e hora para a realização do seu cadastro, além de trazer para a gestão do CADUnico dados importantes para melhorar o seu desempenho

1. Inovação**Qual o problema público que o projeto busca resolver? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)**

São Paulo é a cidade do país com maior número absoluto de famílias de baixa renda elegíveis e prioritárias para registro no CADUnico. Assim sendo, a necessidade de ter uma ferramenta de organização da demanda para este atendimento se impôs de forma muito contundente, uma vez que nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, eram geradas filas enormes, com tempo de espera que poderia chegar a 5 horas, sem garantia do atendimento. A demanda estava muito desorganizada, causando prejuízos para todos especialmente para os cidadãos, pois o serviço de atendimento apresenta pouca resolutividade e muitos conflitos.

Como o problema foi resolvido? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Com a implantação de um sistema de agendamento eletrônico único para o atendimento do CADUnico em todos os CRAS da cidade, que pudesse ser acessada por mais de um canal pelos cidadãos.

Quais foram as principais entregas do projeto? Por exemplo, software para gerenciamento de um processo ou uma capacitação para funcionários (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Um sistema de agendamento eletrônico para o CADUnico, com aplicações que geram relatórios de controle e monitoramento em todos os níveis de gestão, que possibilitou a criação de novos

indicadores de demanda e atendimento.

Quais barreiras e dificuldades surgiram ao longo do projeto e como foram superadas? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

A estrutura das unidades de atendimento, onde foi necessário melhorar o desempenho da internet de algumas delas e a resistência de algumas unidades, pois já dispunham de ferramentas locais de gestão da demanda, mas que eram pouco resolutivas. Foi necessário realizar um trabalho de "convencimento em serviço" dos ganhos e possibilidades que o novo sistema poderia trazer para todos, inclusive os trabalhadores.

2. Eficiência e Resultados

Quantas pessoas estavam envolvidas diretamente na execução do projeto? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

A equipe de gestão do CADUnico da SMADS, que são 13 servidores, os 54 coordenadores dos CRAS e 220 entrevistadores sociais que fazem o atendimento do CADUnico.

Qual foi o orçamento destinado ao projeto? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

O custo médio mensal de manutenção, incluindo a implantação é de R\$ 43.000,00. Estes são custos diretos da ferramenta. Além disso, durante a implantação tivemos o custo de deslocamento da equipe para todas as 54 unidades que foi suportado pelo contrato que a SMADS tem de prestação de serviços de transporte (carros).

Qual foi a infraestrutura física e tecnológica utilizada na execução do projeto? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Foi utilizada a própria estrutura de computadores e internet das 54 unidades dos CRAS e da equipe de gestão do CADUnico. Foi utilizada também a infraestrutura da Central 156 da Prefeitura para agendamento via telefone.

Quais materiais e serviços foram utilizados? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Não existem materiais específicos na implantação deste agendamento e, na pratica, foram agregados serviços a este agendamento, no caso a possibilidade de agenda pela Central 156 da própria PMSP.

Houve outros recursos investidos no projeto? Quais? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Sim. Foi necessário capacitar os operadores da ferramenta (entrevistadores sociais e outros agentes do atendimento nos CRAS). Esta ação foi feita pela própria equipe de gestão do CADUnico. Também foi necessário desenvolver novos protocolos e roteiros de atendimentos para orientar o uso do agendamento eletrônico.

Quais parceiros foram envolvidos diretamente no projeto?

- Outros órgãos públicos municipais
 Órgãos públicos estaduais e/ou federais
 Organizações do Terceiro Setor
 Organizações do Setor Privado
 Outros
 Nenhum

Quem foram e qual foi o papel de cada um dos parceiros? (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

SMIT:

Criação do protocolo de agendamento via telefone na Central 156 e envio de SMS's com lembrete dos agendamentos para os cidadãos;

PRODAM:

Adaptou a ferramenta eletrônica as necessidades do atendimento do CADUnico, acompanhou a implantação nas 54 unidades CRAS, avaliou a infraestrutura dos CRAS, criou os relatórios de controle e monitoramento de acordo com os parâmetros da equipe de gestão e faz o suporte técnico de funcionamento do sistema.

Quais foram os resultados quantitativos do projeto? (limite de 1500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Mapeamento da Demanda:

Antes do agendamento eletrônico, não existiam dados claros dos motivos que mobilizam os cidadãos para realizar a sua inscrição no CADUnico, dada a grande quantidade de programas sociais que utilizam os seus dados. Com a implantação, hoje sabemos que 60% dos agendamentos são voltados ao Programa Bolsa Família, 10% para o Benefício de Prestação Continuada - BPC e 6,2% para a Tarifa Social de Energia Elétrica. O restante fica distribuído em mais de 10 programas sociais.

Dados exatos sobre a demanda:

Hoje sabemos a demanda exata por atendimento, uma média de 62.757 cadastros por mês, o que nos ajuda a dimensionar equipe e organizar de forma sistemática os cadastros.

São 446.013 cadastros realizados até o momento, sendo 90% destes agendados.

Diminuição no número de reclamações:

Foi registrada uma queda de 75% nas ouvidorias sobre o atendimento de CADUnico nos CRAS. As ouvidorias e reclamações que são registradas hoje referem-se a disponibilidade de agenda e não a mau atendimento ou qualidade ruim de oferta do serviço.

Existem evidências que comprovem esses resultados quantitativos? Quais?

Não

Sim. Quais? (responda abaixo): (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Os painéis de monitoramento que foram desenvolvido e os relatórios de acompanhamento. Os relatórios podem ser acessados dentro do próprio sistema de gestão do agendamento eletrônico e o painel criado pela equipe de gestão do CADUnico que monitora diariamente o número de agendados, motivos e locais de agendamento.

Quais foram os resultados qualitativos do projeto? (limite de 1500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Liberdade do cidadão poder escolher o melhor dia local e horário para o seu atendimento;
Possibilidade de organização das unidades para atender melhor a este público do CADUnico;
Fim das filas de espera e dos pernoites nas portas dos CRAS esperando atendimento;
Fim das reportagens negativas quanto a qualidade do serviço;
Melhoria da qualidade do trabalho para os entrevistadores sociais e um melhor ambiente de atendimento a população.

Existem evidências que comprovem esses resultados qualitativos? Quais?

Não

Sim. Quais (responda abaixo): (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Os relatos dos trabalhadores dos CRAS, especialmente os entrevistadores sociais, os elogios feitos pelos cidadãos e a ausência de reportagens negativas na mídia.

3. Transparência, Participação e Sustentabilidade

Seu projeto teve a participação de quais atores durante a elaboração, implementação e/ou avaliação do projeto?

Cidadão

Servidores Públicos (no caso em que esses forem o público-alvo)

Setor Privado

Terceiro Setor

Nenhum

Outros - Entrevistadores sociais e agentes de atendimento dos CRAS (terceirizados)

De que forma ocorreu a participação de cada um deles? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

A proposta foi apresentada a todos eles juntos, pois todos estes atores trabalham nas unidades CRAS. Assim sendo, foi feita a opção de realizar um projeto piloto do agendamento eletrônico em três unidades (CRAS M'Boi Mirim, Itaquera e Iguatemi). Todos os trabalhadores (servidores públicos, entrevistadores sociais e agentes de atendimento) passaram pela etapa de apresentação da proposta, discussão desta proposta, com sugestões e indicativos de melhoria, implantação do piloto e monitoramento e avaliação. Foram feitas reuniões na gestão central do CADUnico e reuniões descentralizadas nas unidades CRAS, onde acontecia a apresentação da proposta e a capacitação das equipes. E mesmo após a implantação em todos os 54 CRAS, em vários momentos são encaminhadas sugestões de melhoria e aprimoramento da ferramenta pelos trabalhadores.

As informações sobre o projeto estão publicadas em algum local de domínio público? Coloque os links abaixo ou fotos/documento em anexo. (limite de 1500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Algumas sim. O site para realizar o agendamento eletrônico é <http://agendacadunico.prefeitura.sp.gov.br> e na Carta de Serviços da PMSP também está listado e indicado o serviço. O link do painel de monitoramento pode ser acessado apenas na rede interna da SMADS, por isto colocamos cópias da tela deste painel como anexo deste documento.

<https://drive.google.com/open?id=1NmafdfzFX1UT0N1FSqoLNEVLWtchTc6>

<https://drive.google.com/open?id=17I2daQ1O7h-h0Ba4xAUf2bAA80tLxJey>

Qual Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) está mais relacionado com o projeto?

Objetivo 1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares

A qual meta desse objetivo o projeto está relacionado?

1.1 Até 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as pessoas em todos os lugares, atualmente medida como pessoas vivendo com menos de US\$ 1,90 por dia

4. Continuidade e Replicabilidade

Quais órgãos e entidades podem replicar as entregas do projeto? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Qual órgão da PMSP que realize atendimento ao público e até outras prefeituras do país, especialmente no atendimento do CADUnico, que tem muitas especificidades e se relaciona com vários programas sociais.

Considerando uma eventual troca de equipe:

O projeto tem respaldo jurídico para garantir sua continuidade? Cite quais instrumentos/documentos existentes. (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Apenas o contrato de prestação de serviços celebrado com a PRODAM e o Roteiro de Atendimento as Famílias Agendadas para o CADUnico, que é uma publicação da equipe de gestão que orienta como usar a ferramenta e atender as famílias.

O projeto tem recursos orçamentários para garantir a sustentabilidade financeira no longo prazo? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Sim. Os recursos utilizados vem do repasse federal na modalidade Índice de Gestão Descentralizada Municipal do CADUnico e Programa Bolsa Família. Repasse este que acontece dentro do cronograma e gira em torno de R\$ 2 milhões mensais. O que garante a segurança orçamentária e financeira da ferramenta.

Existe documentação dos fluxos e processos para garantir a continuidade do projeto? Se sim, quais? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Sim. Existe o Roteiro para Atendimento das Famílias Agendadas nos CRAS e o Painel de Monitoramento Dos Agendamentos.

O projeto conta com alguma outra estratégia para sua continuidade? Descreva abaixo. (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Sim, pois os dados tem sido usados para dimensionamento das equipes, estudos de demanda o que reforça o uso e manutenção desta estratégia. Além de ser uma ferramenta que melhora a condição de trabalhos dos atendentes dos CRAS.

5. Materiais Extras

Tem algum material extra, como fotos, vídeos e documentos, que gostaria de

compartilhar conosco?

Não