

Vencendo a burocracia na comunicação pública

Marcos Hendges

Responsável pelo projeto Cidadão Mobile, da empresa Abase Sistemas e Soluções.

E-mail: marcos@abase.com.br

Submetido em: 17/05/2017. Aprovado em: 09/08/2017. Publicado em: 31/12/2017.

RESUMO

Tradicionalmente, a comunicação entre cidadãos e poder público é lenta e burocrática, demandando tempo, recursos e esforços excessivos. Além disso, devido aos ruídos nesse processo, nem sempre há garantia de que a comunidade será ouvida em suas solicitações, tampouco que as mensagens do governo a alcançarão. Neste artigo, é descrita a experiência inovadora do aplicativo Cidadão Mobile, desenvolvido pela empresa de software Abase Sistemas e Soluções, do Rio Grande do Sul. A ferramenta digital, acessada por celular, tablet ou computador, faz a mediação no diálogo entre as esferas de um município, permitindo, entre outras coisas, avaliar a eficiência da gestão.

Palavras-chave: Governança. Gestão pública. Informatização. Desburocratização.

Overcoming bureaucracy in public communication

ABSTRACT

Traditionally, communication between citizens and public power is slow and bureaucratic, requiring excessive time, resources and effort. Moreover, due to the noise in this process, there is not always a guarantee that the community will be heard in their requests, nor that the messages from the government will reach them. This article describes the innovative experience of the Citizen Mobile application, developed by software company Abase Sistemas e Soluções, in Rio Grande do Sul. The digital tool, accessed through cell phone, tablet or computer, mediates dialogue between the county spheres, allowing, among other things, to evaluate management's efficiency.

Keywords: Governance. Public administration. Informatization. Reduction of bureaucracy.

Venciendo la burocracia en la comunicación pública

RESUMEN

Tradicionalmente, la comunicación entre ciudadanos y el poder público es lenta y burocrática, demandando tiempo, recursos y esfuerzos excesivos. Además, debido a los ruidos en ese proceso, no siempre hay garantía de que la comunidad será escuchada en sus solicitudes, tampoco que los mensajes del gobierno la alcanzarán. En este artículo se describe la experiencia innovadora de la aplicación Ciudadano Mobile, desarrollado por la empresa de software Abase Sistemas y Soluciones, de Rio Grande do Sul. La herramienta digital, accesada por celular, tablet o computadora, hace la mediación en el diálogo entre las esferas de un municipio, permitiendo, entre otras cosas, evaluar la eficiencia de la gestión.

Palabras clave: Gobernanza. Gestión pública. Informatización. Desburocratización.

INTRODUÇÃO

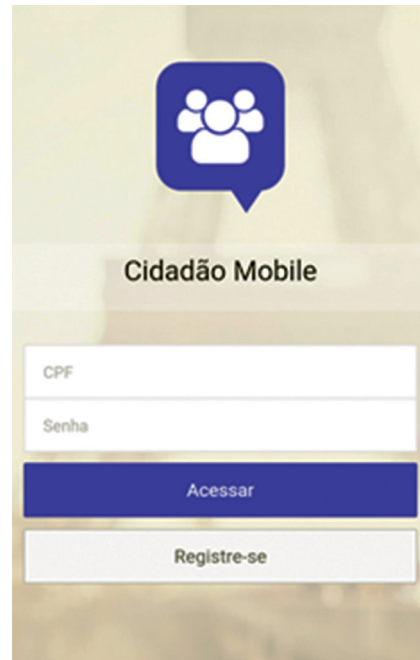
O aumento considerável do acesso à informação – em especial, com a popularização da telefonia celular e da internet móvel –, reduz, potencialmente, barreiras na comunicação entre poder público e sociedade. Mídias sociais, aplicativos, serviços de mensagens instantâneas e correio eletrônico, por exemplo, possibilitam um diálogo direto, sem a intermediação burocrática que costuma caracterizar as relações entre governo e cidadão.

Há quase 30 anos, a Abase Sistemas e Soluções participa da informatização de estabelecimentos públicos e privados, fornecendo *softwares* e aplicativos integrados, inclusive para prefeituras e câmaras municipais. Sediada em Três de Maio, noroeste do Rio Grande do Sul, inicialmente a empresa prestava serviços de birô para absorver as demandas de empresas e administração de municípios que ainda não estavam informatizadas.

Os serviços eram básicos: digitação, processamento e emissão de relatórios. Com o tempo, porém, a Abase ampliou o portfólio e, hoje, tem 100 colaboradores que atendem a mais de 400 clientes do setor público e do privado, com desenvolvimento de ferramentas tecnológicas apropriadas. Para solucionar o problema da falta de profissionais qualificados na região, cuja principal atividade econômica é a agrícola, a empresa busca jovens interessados em tecnologia da informação e os capacita. Dessa maneira, também está colaborando com a formação profissional da população.

Justamente pelo histórico de prestação de serviços a municípios, pensou-se em desenvolver um aplicativo de interação entre prefeituras e municípios, desburocratizando a comunicação e, ao mesmo tempo, possibilitando o aumento da eficiência e da economia para ambas as partes. Para tanto, foi desenvolvido o Cidadão Mobile, um aplicativo para *smartphones* e *tablets*, e que também pode ser utilizado via *browser*, de envio de mensagens para a população. Sem custo para o cidadão, o aplicativo é acessado por meio do Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Figura 1 – Tela inicial do Cidadão Mobile



Fonte: <http://www.saoluizgonzaga.rs.gov.br>.

Como exemplo das comunicações mediadas pelo aplicativo, pode-se destacar: aviso ao empresário sobre vencimento da licença ambiental, aviso ao servidor municipal sobre dia do depósito do salário, aviso aos trabalhadores da área de saúde a respeito da agenda de programas e ações na área, envio de notas dos alunos da rede municipal aos pais etc. Além disso, o aplicativo também é um canal aberto à comunicação do município com a administração. Ele pode, por exemplo, enviar mensagens, avisando a respeito de focos de dengue, problemas na iluminação pública e no recolhimento de lixo, solicitando poda de árvores e limpeza, e denunciando veículos estacionados em locais proibidos, entre outros.

O cidadão pode utilizar os recursos do celular, como GPS e câmera fotográfica, para enviar essas mensagens. O aplicativo funciona *off-line* e transmite os dados assim que restabelecida a conexão com a internet. Outros serviços que podem ser acessados são a conexão com o portal da transparência, a autenticidade de documentos, os contracheques dos servidores, as notícias do site do município e a ouvidoria, entre outros.

É importante destacar que não se trata apenas de envio de mensagens. Se, por um lado, as comunicações da prefeitura são programadas, por outro, as solicitações feitas pelo cidadão são direcionadas pelo aplicativo para os setores da administração responsáveis pelos serviços. Eles devem respondê-las após a verificação e a conclusão da demanda. Essas informações são repassadas aos gestores municipais que, assim, podem gerenciar a eficácia da resolução das solicitações.

Entre os casos de sucesso, pode-se destacar a Central da Dengue, ferramenta disponibilizada pelo aplicativo aos cidadãos de São Luiz Gonzaga/RS. Desde janeiro de 2016, os munícipes informam à prefeitura, por meio dessa funcionalidade, sobre situações que necessitam da intervenção do poder público, como vistorias em locais propícios à proliferação do mosquito transmissor da dengue, o *Aedes aegypti*, inclusive anexando fotos do local, que são compartilhadas com o órgão competente. O usuário pode acompanhar a situação da demanda por meio da Consulta de Chamados, no próprio Cidadão Mobile.

Outro exemplo é o de Horizontina/RS, que utiliza o aplicativo para intermediar a comunidade e a empresa terceirizada de iluminação pública. Anteriormente, a prefeitura destacava um servidor somente para fazer essa intervenção, nos casos de chamados de reparo da iluminação pública municipal. O aplicativo possibilita o acompanhamento na solução do problema.

CONCLUSÃO

Comunicação instantânea, economia de tempo e recursos, além de eficácia na gestão, são os principais resultados almejados pela criação do aplicativo Cidadão Mobile. O canal de comunicação entre sociedade e público reduz as barreiras burocráticas, permite a interação rápida para solicitações e soluções de demandas, e informa a comunidade sobre ações municipais, tributos, pagamentos etc. Sem custo para o usuário, essa ferramenta, além de todas as funcionalidades descritas, permite acompanhar e avaliar a eficiência da administração municipal, contribuindo para a melhoria do serviço público.
