



Experiência:

IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Superintendência Estadual do IBAMA na Paraíba

Responsável: Joseilson de Assis Costa

Equipe: Joseilson de Assis Costa

Marcos Antônio Trigueiro Castelo Branco

Anette Maria Leal

Endereço: Av. Dom Pedro II, 3284, Torre, CEP 58044-440, João Pessoa-PB

Fone (083)244-4100 ramal 248

FAX (083)244-4849

E-mail: joseilson@supes_pb.ibama.gov.br

Data do Início da Implementação da Experiência: 10 de julho de 1997

Relato da situação anterior à introdução da inovação

Identificação dos problemas a serem resolvidos

Desde o início de seu funcionamento, os setores de atendimento ao público no IBAMA/PB apresentavam uma constrangedora e desconfortável característica: os usuários aglomeravam-se no corredor de entrada do prédio, permanecendo em pé todo o período de tempo em que aguardavam a vez de serem atendidos e, o que é pior, mesmo durante o atendimento. Essa sistemática gerava um grande descontentamento por ser bastante arcaica e derivar em vários outros problemas como:

1. O atendimento se processava de uma forma bastante “fria” (sem um mínimo de cordialidade e conforto para o usuário, uma vez que este recebia atendimento em pé no corredor);
2. Havia dificuldade de comunicação (nível de audição baixo), haja vista que o diálogo se processava por um orifício existente na vidraça;
3. O balcão fechado verticalmente por uma divisória de vidro dificultava bastante o preenchimento e a assinatura de formulários e requerimentos;
4. Demora no atendimento de procedimentos como parcelamento de débitos, emissão de certidão negativa, pagamento de taxas, registro inicial ou baixa do registro, devido ao funcionamento isolado, burocrático e desarticulado entre os setores de Arrecadação, Cadastro e Protocolo;
5. A comunicação através de um orifício existente numa vidraça era absolutamente anti-higiênica, uma vez que diante da dificuldade de audição os interlocutores (o servidor que atendia e o contribuinte) se viam “obrigados” a falarem a uma distância bastante pequena;
6. Os equipamentos de informática estavam acomodados em móveis improvisados e mal localizados (distantes do local de atendimento), dificultando dessa forma as consultas e o fornecimento de informações aos usuários;
7. Os armários e fichários antigos que eram utilizados para arquivamento de pastas suspensas, favorecia a uma ambientação desorganizada e de péssima aparência.

A descrição do projeto inovador

Objetivos a que se propôs: resultados visados

Como objetivo geral, o projeto se propôs a implantar uma Central de Atendimento ao Público, visando melhorar a prestação dos serviços oferecidos à população, através da elevação da qualidade no atendimento e, conseqüentemente, do nível de satisfação dos usuários dos serviços do IBAMA/PB, permitindo resgatar a credibilidade da Instituição perante a sociedade.

Como objetivos específicos, destacam-se:

1. Buscar a excelência no atendimento ao cidadão, através da prestação de um serviço com qualidade, eficiência, facilidade, rapidez, cordialidade e conforto;
2. Modernizar e melhorar as condições de trabalho através da instalação móveis e equipamentos de informática; racionalizar e reestruturar o espaço físico onde funcionam atualmente os setores de Cadastro, Arrecadação e Protocolo, visando obter um impacto positivo na qualidade do, atendimento prestado ao público e uma otimização das rotinas e métodos de trabalho;
3. Aproveitar o espaço físico e a ocasião para divulgar campanhas e vídeos de educação ambiental, através da exibição de documentários e vídeos ecológicos durante o período em que o contribuinte aguarda o atendimento;
4. Incrementar a Arrecadação da Superintendência através da execução de um serviço de cobrança (de taxas e multas) eficaz, rápido e conclusivo;
5. Atender efetivamente às condições estruturais exigidas pelo Programa de Desconcentração de Atividades de Cadastro e Registro, iniciado pela DILIC (Divisão de Licenciamento do IBAMA), que transferiu às Superintendências a responsabilidade pela manutenção e controle dos dados do Sistema SISREG (Sistema de Cadastro e Registro);
6. Atender à demanda de contribuintes atualmente existente e àquela a ser gerada pelo o estabelecimento de novas categorias do Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais;
7. Melhorar a imagem do órgão através da elevação do nível de qualidade no atendimento ao público e da satisfação dos usuários que procuram os serviços da Instituição;
8. Promover cursos de Qualidade no Atendimento ao Público com os servidores lotados na Central, capacitando-os para o importante papel de agente de melhoria do serviço público.

O que é considerado como inovação

Uma das principais inovações está na preocupação com a qualidade no atendimento ao cidadão (usuário dos serviços do IBAMA), através da junção e integração dos setores Arrecadação, Cadastro e Protocolo que utilizam sistemas administrativos correlatos e lidam com o atendimento ao público, reunindo-os num só local de atendimento, mais moderno e funcional, com capacidade de oferecer ao cidadão um atendimento facilitado, eficiente, informatizado, cordial, confortável e de boa qualidade. Embora antigamente estes setores desempenhassem atividades correlatas, eles funcionavam fisicamente separados, o que dificultava o atendimento e o andamento dos papéis.

Aliada a essa melhoria na qualidade do atendimento está presente também uma grande inovação, que consiste no aproveitamento do local para promover Educação Ambiental, através da exibição de documentários e vídeos ecológicos durante o período em que o contribuinte aguarda o atendimento, despertando desta forma, a consciência ecológica daqueles que exercem atividades potencialmente poluidoras ou utilizadoras de recursos ambientais, tais como madeireiros, padeiros, extratores de lenha, pescadores, usineiros, etc.

Como foi implantada a experiência

As seguintes Etapas foram cumpridas para a efetiva Implantação da Central

Como forma de observar e testar a implantação da idéia, inicialmente foram agregados provisoriamente numa sala, apenas os setores de Arrecadação e Cadastro. Decorridos alguns dias, após a constatação da viabilidade de se implantar definitivamente a idéia, recebemos a sugestão de agregar também à Central o setor de Protocolo. Somente a partir desse momento é que foram executadas as seguintes etapas:

1. Estruturação e racionalização de um espaço físico, objetivando o agrupamento em um mesmo local setores que lidam com atendimento ao Público (Arrecadação, Cadastro e Protocolo) através da execução das seguintes medidas:
 - 1.1. Ambientação inicial de uma sala mais ampla, com capacidade para abrigar os três referidos setores, mediante a execução de serviços de revitalização, pintura, colocação de piso em pafiflex, forro em PVC e meia divisórias dividindo os três setores
 - 1.2. Confeção de um balcão (do tipo mesa para atendimento informatizado, com suporte para teclado de computador), separando o contribuinte do atendente, objetivando proporcionar ao usuário um atendimento confortável (sentado), e sem a interferência de nenhuma divisória de vidro.
 - 1.3. Colocação de um conjunto de cadeiras (na parte interior da Central de Atendimento) para que o contribuinte aguarde confortavelmente o atendimento;
 - 1.4. Confeção de mesas com suporte para teclado de computador, mesas para impressoras e armários para guardar caixas com processos e documentos;
 - 1.5. Instalação de mais 02 (dois) aparelhos de ar condicionado, proporcionando mais conforto e comodidade aos usuários e servidores.
2. Ampliação dos recursos de Informática através da instalação de 04 (quatro) novos terminais de computador no balcão de atendimento e mais uma impressora, objetivando facilitar e agilizar o atendimento ao usuário, quando este necessitar de qualquer informação à respeito de débitos, tramitação de processos, cálculos de débitos, cadastros; fornecimento de certidão negativa; parcelamento de débitos, etc. Com a ampliação, o número de equipamentos de informática subiu para um total de 07 computadores e 04 impressoras (02 a Laser e 02 matriciais);
3. Instalação de aparelho de TV e Vídeo Cassete para exibição de filmes, abordando questões ambientais, com o objetivo de transmitir informações aos contribuintes, enquanto estes aguardam para serem atendidos;
4. Implantação dos novos sistemas de Arrecadação, Protocolo e Cadastro, possibilitando, como é o caso do SISREG (Sistema de Cadastro e Registro), a efetivação imediata do registro/cadastro sem a necessidade de encaminhamento do processo à Sede do IBAMA em Brasília-DF.

Concepção da Experiência

A institucionalização dos princípios da Qualidade como novo paradigma para a Administração Pública — parte do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado e integrante do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade — implica na prestação de melhores serviços ao cidadão, através de um aperfeiçoamento constante do atendimento ao público, objetivando uma maior satisfação dos clientes que procuram os serviços das instituições públicas.

Com base nesse novo paradigma, nos princípios da Reorganização Institucional do IBAMA que visa qualificá-lo como Agência Executiva, em alguns princípios do modelo de atendimento implantado pelo governo da Bahia, e partir de algumas estruturas de Centrais de Atendimento já implantadas em instituições como a Receita Federal, a empresa de Telecomunicações da Paraíba, o Banco do Brasil e a GEAP, surgiu a idéia do servidor

responsável por esse trabalho, Joseilson de Assis Costa, de implantar esses modelos de Atendimento adaptando-os à realidade e às necessidades do IBAMA na Paraíba.

Clientela visada

O público em geral e principalmente os usuários dos serviços do Instituto, tais como:

- 1) as pessoas físicas e jurídicas que se dedicam às atividades potencialmente poluidoras e/ou à extração, produção, transporte e comercialização de produtos e subprodutos da fauna, flora e pesca — usinas, destilarias, consumidores de lenha (fábricas, padarias, cerâmicas), pescadores, criadouros de animais, etc, — e que, por força da legislação, são obrigadas a se dirigirem até o Instituto, a fim de se registrarem no Cadastro Técnico Federal, entregarem a prestação de conta mensal ou ainda efetuarem o pagamento da renovação anual do registro;
- 2) as pessoas físicas e jurídicas que são multadas pela fiscalização do órgão pelo cometimento de alguma infração ambiental e que por isso necessitam se dirigir até a Central para protocolar um pedido de defesa, de certidão negativa, de parcelamento, etc.

Grau de participação dos quadros técnico-administrativos, da clientela ou de possíveis atores envolvidos.

A implantação da Central de Atendimento obteve o apoio unânime dos servidores lotados nos setores envolvidos que foram objeto da Central (Arrecadação, Cadastro e Protocolo), que através de sugestões contribuíram para o sucesso e o aprimoramento da idéia. Além desses setores, vale ressaltar também a participação efetiva e o comprometimento dos seguintes segmentos da Superintendência:

1. Superintendente do Órgão (envolvimento e engajamento na implantação da idéia);
2. Núcleo de Informática (ampliação da rede local mediante a aquisição e instalação de novos equipamentos de informática, bem como na implantação dos novos sistemas);
3. Núcleo de Educação Ambiental (orientação e seleção dos filmes ecológicos a serem transmitidos aos usuários enquanto estes aguardam o atendimento);
4. Assessoria de Comunicação Social (orientação, seleção e elaboração de material informativo - planfletos - para divulgação junto aos usuários dos serviços do IBAMA).

Grau de transparência, grau de responsabilização e *accountability*

O processo de implantação da Central de Atendimento ocorreu dentro da mais absoluta transparência, tendo sido a idéia debatida durante a realização de um *Workshop* que contou com a participação de todos os funcionários da Casa. Ressalte-se não só o comprometimento da equipe de servidores lotados na Central, que se sentiu diretamente responsável pelo sucesso do empreendimento, como também de outros segmentos da Instituição.

Obstáculos Encontrados

Pode-se destacar como único obstáculo encontrado a escassez de recursos orçamentários, que dificultou a execução dos serviços necessários à implantação da Central de Atendimento, uma vez que não foi possível executar simultaneamente os serviços de ambientação (acabamento, pintura, colocação de pisos) e os serviços de marcenaria (confeção de mesas, armários, balcão de atendimento, etc).

Este fator inviabilizou completamente a participação dos servidores lotados na referida Central no Curso “A Busca da Excelência no Atendimento ao Cidadão”, que é ministrado periodicamente pela ENAP em Brasília-DF, uma vez que para tal realização seriam necessário recursos para cobrir as despesas com a inscrição, passagens aéreas, e diárias de 07 servidores.

Como alternativa para superar tal dificuldade, brevemente estará sendo viabilizada a participação dos servidores em Curso de “Melhoria na Qualidade de Atendimento” a ser ministrado pelo SEBRAE/PB, sendo esta alternativa economicamente mais vantajosa e mais conveniente para Instituição, uma vez que não serão mais necessários gastos com o deslocamento dos servidores (passagens e diárias).

Recursos utilizados

Para implementação do Projeto foram gastos recursos orçamentários/financeiros programados no Plano Operativo Anual da Superintendência para o exercício 1997.

Quadro Demonstrativo da Despesa

Aplicação do recurso	Valor
Serviços de Estruturação da sala (acabamento, pintura, colocação de piso, vidraça e forro em PVC)	4.100,00
Confecção de móveis padronizados com revestimento em fórmica (balcões de atendimento com suporte para computador, diversas mesas, armários sob medida.)	8.000,00
Instalação de mais 02 (dois) aparelhos de ar condicionado	1.000,00
Aquisição de 04 (quatro) novos terminais de computador e mais uma impressora laser.	7.000,00
Instalação de um aparelho de Televisão e um Vídeo Cassete para exibição de filmes ecológicos.	800,00
TOTAL	20.900,00

Na execução dos serviços de reestruturação e ampliação da rede local de informática, mediante a instalação de novos equipamentos, houve o aproveitamento de técnicos do próprio quadro funcional da Instituição, bem como o aproveitamento dos equipamentos de informática já existentes nos setores. Não houve necessidade de aumento no número de servidores para Implantação da Central, uma vez que foram utilizados as mesmas pessoas que já faziam parte dos setores que foram agregados (Arrecadação, Cadastro e Protocolo).

No processo de informatização da Central foram utilizados 07 microcomputadores, todos interligados à Rede Local (Novell) já instalada anteriormente e 04 impressoras, sendo duas a Laser e duas matriciais.

Devido ao contingenciamento orçamentário ocorrido nos gastos do governo federal, que implicou em cortes no orçamento anual do IBAMA, houve a necessidade de adequação e redução dos gastos com a Implantação da Central, em função da impossibilidade de adiamento das despesas com a manutenção do Órgão. Após a análise de algumas despesas (como foi o caso da realização de treinamento na ENAP), chegou-se a conclusão que a realização de um curso fora do município sede da Instituição, seria dispendioso para a Órgão. Como alternativa, optou-se pela realização de um curso semelhante a ser ministrado pelo SEBRAE/PB, no município de João Pessoa-PB.

Relação da situação atual: mudanças efetivamente ocorridas

Resultados quantitativos e qualitativos concretamente atingidos

1. Melhoria na prestação dos serviços ofertados à população, que passou a usufruir de um atendimento bem mais agradável, com qualidade, eficiência, facilidade, rapidez, conforto e cordialidade;
2. Modernização e melhoria das condições de trabalho e na ambientação do espaço físico, além de agilidade na tramitação de documentos/processos, através da simplificação e integração dos procedimentos comuns aos setores que formam a Central;
3. Adequação das informações gerenciais, através da obtenção de um maior controle dos dados e registros das pessoas físicas e jurídicas cadastradas no Sistema SISREG (Sistema de Cadastro e Registro) e melhoria na organização dos processos/documentos através do arquivamento e guarda em caixas numeradas;

4. Integração das atividades relacionadas ao atendimento, que proporcionou uma agilidade no fornecimento de informações e diminuição significativa no tempo total de atendimento ao usuário, uma vez que procedimentos burocráticos (emissão de certidão, parcelamento de débitos, etc.) que antes demoravam em média 03 dias e tinham que ser solicitados separadamente em setores distintos passaram a ser resolvidos em curto espaço de tempo e num só local de atendimento;
9. Após assistirem os documentários e vídeos ecológicos, as pessoas que de certa forma cometem alguma agressão à natureza ou que exercem atividades potencialmente poluidoras, já começam a refletir sobre os problemas ambientais causados pelo uso predatório ou irracional dos nossos recursos naturais;
10. A execução de procedimentos informatizados de levantamento, de controle e de acompanhamento dos contribuintes e devedores, aliado à execução de um serviço de cobrança (de multas, taxas de registro, taxa de reposição florestal, etc) mais eficaz, mais ágil e conclusivo, proporcionou um aumento na Arrecadação da Superintendência, após a implantação da experiência, cujo montante arrecadado subiu de R\$ 360.306,18 (1º semestre de 1997) para R\$ 370.233,42 (2º semestre de 1997) e para R\$ 417.704,91 no 1º semestre de 1998.

Mecanismos de avaliação de resultados e indicadores utilizados

Na avaliação dos resultados quantitativos (incremento da Arrecadação), utilizou-se como metodologia a análise dos relatórios emitidos pelo SISARR (Sistema de Arrecadação), na qual interpretou-se os dados referentes ao comportamento da receita arrecadada nos anos de 1996, 1997 e 1998, conforme demonstra relatórios e gráficos anexos.

Na avaliação dos resultados qualitativos (melhoria na qualidade do atendimento e dos serviços, maior conforto, conscientização ecológica dos usuários e melhoria na ambientação), utilizou-se de constantes e sucessivas observações “in loco”; e entrevistas, onde a clientela beneficiada (os usuários) participou efetivamente, declarando estar bastante satisfeita com o novo modelo de atendimento recebido e com a nova estrutura física, e, opinando favoravelmente sobre as questões abordadas nos filmes assistidos.

Através da análise dos processos e documentos tramitados na Central e depoimentos de funcionários, observou-se uma considerável redução no tempo gasto com a execução dos serviços burocráticos. Na análise da melhoria das condições de trabalho, da organização e do maior controle dos dados, também utilizamos depoimentos de funcionários que confirmaram a eficiência da nova sistemática de trabalho e sua satisfação com a implantação da idéia.

Impacto observado na melhoria do ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços prestados

A melhoria na prestação dos serviços ofertados à população, mediante elevação da qualidade no atendimento e, conseqüentemente, do nível de satisfação dos usuários dos serviços do IBAMA/PB, que passaram a usufruir de um atendimento bem mais agradável, com qualidade, eficiência, facilidade, rapidez, conforto e cordialidade, proporcionou o resgate da credibilidade e confiança na Instituição perante a sociedade; representou uma mudança radical no ambiente de trabalho e na cultura organizacional da Casa, ao valorizar a atividade atendimento ao público e, ao mesmo tempo, melhorar as condições de trabalho dos servidores, favorecendo uma relação de harmonia e respeitabilidade entre o corpo funcional do Órgão e seus usuários-clientes.