

Ata da 10ª Reunião da Rede PNAFM
26 a 28 de agosto de 2015
Araçatuba – SP

1. Participantes

Representantes dos municípios de Araçatuba, Barra Mansa, Biguaçu, Brasília, Florianópolis, Fortaleza, Gravatá, Indaial, Itapetininga, Jacareí, Mossoró, Rio de Janeiro e São Paulo.

Representantes da UCP/ Ministério da Fazenda: Caio Cesar Sales Nogueira, Rodrigo André de Castro Souza Rêgo, Sérgio Martins da Silva e Wilza Toscano de Almeida.

Representante do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID): Lilia Dobbin (Consultora).

Representante da Caixa Econômica Federal: Rodrigo Mesquita Spolador

2. Abertura da reunião e boas vindas

Todos os participantes foram recepcionados com música pela Orquestra Municipal de Sopros Bruno Zago. A Mesa de Autoridades foi formada e cada uma das pessoas abaixo dirigiu palavras de boas vindas aos presentes:

Rodrigo Mesquita Spolador (Caixa Econômica Federal - CAIXA) como agente financeiro do PNAFM, destacou a importância para o Programa desse tipo de reunião com a participação dos municípios que o integram.

Francisco Falcão (Vice-Presidente do COGEP e Coordenador Geral da UEM Fortaleza): agradeceu à equipe de Araçatuba, ao BID e à UCP do MF pelo suporte às UEM e aos palestrantes que estão prestigiando o evento. Destacou a importância do PNAFM, sua continuidade e almejou que mais municípios se integrem ao Programa, reforçando o pacto federativo.

Hélio Corrêa (Coordenador Geral do PNAFM em Araçatuba) agradeceu a presença de todos, em especial os parceiros da UCP e BID. Ressaltou a importância do financiamento do PNAFM para que pudesse avançar nos projetos do Município e solicitou que a troca de experiências seja o objetivo maior desta reunião.

Rodrigo Rêgo (UCP/Ministério da Fazenda) agradeceu a acolhida do município de Araçatuba e ressaltou o tema central desta 10ª Reunião do COGEP, as Centrais de Atendimento ao Contribuinte, além da extensão do programa.

3. Central de Atendimento “Atende Fácil” - Araçatuba

Hélio Corrêa (Coordenador Geral do PNAFM em Araçatuba) iniciou sua apresentação falando sobre a satisfação em sediar uma reunião do COGEP principalmente por poder propiciar aos funcionários de Araçatuba participar de um COGEP já que as restrições orçamentárias não permitem a participação de todos.

Foi exibido um vídeo institucional sobre o município de Araçatuba com destaque para as áreas de educação, polo alimentício e de bio energia. Hélio falou sobre a dificuldade de conseguir recursos

Ata da 10ª Reunião da Rede PNAFM
26 a 28 de agosto de 2015
Araçatuba – SP

para construir a central de atendimento e como o PNAFM foi um ganho significativo para a administração municipal. Ele mostrou o modelo anterior de atendimento descentralizado onde o munícipe tinha que se dirigir a vários prédios diferentes para conseguir suas declarações, guias, etc. Além disso, o ambiente físico não era receptivo. Foi feito um planejamento estratégico integrado ao planejamento da Prefeitura, de modo a atender às demandas da gestão municipal e da sociedade, focando no tripé: processos, pessoas e TI, para definir o novo rumo do atendimento ao cidadão, abrangendo perspectivas, objetivos, ações e indicadores. As áreas abrangidas foram: Secretarias da (i) Fazenda; (ii) Planejamento; (iii) Administração; (iv) Mobilidade Urbana; (v) Meio Ambiente; (vi) Justiça; (vii) Saúde; (viii) Água e Esgoto; (ix) Obras. Foi realizado o mapeamento e o redesenho dos processos de trabalho vinculados ao atendimento das diversas Secretarias e a construção conjunta dos novos processos constituiu um fator de sucesso do Projeto Atende Fácil.

Agilizou-se todo o processo de atendimento ao munícipe com a oferta de 700 tipos de serviços pela central de atendimento, com aproveitamento do quadro de pessoal da Prefeitura e investimentos na capacitação das equipes. Os funcionários foram valorizados pois optou-se por não se contratar firma terceirizada para o atendimento. A capacitação comportamental e de motivação totalizou 300 horas de treinamento, que foi ministrado em paralelo à construção do prédio da central.

40% dos recursos do PNAFM foram utilizados em TI para dar suporte ao Projeto Atende Fácil e as aquisições foram incluídas no PPA e na LDO. O investimento feito em TI foi planejado para passar duas gestões já prevendo o aumento de demanda que haverá quando o Atende Fácil começar a operar.

Foram exibidos dois vídeos: um com o projeto visual arquitetônico feito por um servidor da Prefeitura e o outro mostrando as várias etapas de construção da Central de Atendimento que tem 1700 metros quadrados.

Foi aberto tempo para perguntas e debate e os representantes dos municípios emitiram as seguintes opiniões.

- Mudança de cultura: desafio de mudança de comportamento dos servidores demanda utilizar estratégias de envolvimento para buscar o compromisso e motivação para implantar as mudanças propostas e atuar como multiplicadores.
- Respeito às áreas da Prefeitura: envolver gestores e servidores na definição das atividades e principalmente, dos novos prazos decorrentes do redesenho.

4. Apresentação dos resultados preliminares da pesquisa das UEMs - BID

Líliá Dobbin, Consultora de FMM do BID apresentou os resultados preliminares da pesquisa BID sobre a estrutura, funcionamento e competências das UEM, que foi aplicada via web através de um questionário enviado aos 22 municípios integrantes do PNAFM. O objetivo da pesquisa é subsidiar estratégias e ações para o fortalecimento das UEMs e fornecer elementos para um modelo de gerenciamento do novo PNAFM.

21 UEMs responderam ao questionário: Araçatuba, Barra Mansa, Biguaçu, Brasília, Campo Grande, Corupá, Florianópolis, Fortaleza, Gravatá, Iguatu, Indaial, Itapetininga, Jacareí, Mesquita, Mossoró, Pomerode, Rio de Janeiro, Rio do Sul, São Bernardo do Campo, São José e São Paulo.

A UEM de Balneário Piçarras não respondeu ao questionário.

Ata da 10ª Reunião da Rede PNAFM
26 a 28 de agosto de 2015
Araçatuba – SP

A pesquisa buscou obter informações acerca de:

1. **ESTRUTURA DA UEM:** Estrutura organizacional, membros da equipe, tipo de vínculo
2. **FUNCIONAMENTO DA UEM:** (i) Planejamento, Monitoramento e Avaliação; (ii) Aquisições e Contratações; (iii) Financeiro e Auditoria; e (iv) Comunicação
3. **COMPETÊNCIAS:** Habilidades observadas na equipe da UEM e nos líderes de produto

Principais recomendações: a) apoio do BID para aprofundar a avaliação e o desenvolvimento das competências junto às UEMs; b) que as recomendações/sugestões advindas da pesquisa passem a incorporar o Manual de Operações; c) que sejam desenvolvidas as competências O BID, com o apoio da Consultora Lilia Dobbin, fará a consolidação final do documento.

Outros resultados obtidos com a pesquisa: a) a média de funcionários na UEM é de 5 a 7 servidores b) apenas 19% das UEM trabalha sob dedicação exclusiva ao PNAFM c) tendo em vista que o patrocínio ao Programa é fundamental, a vinculação hierárquica da UEM dentro da Prefeitura é super importante d) como não há terceirizados nem consultores trabalhando nas UEM, o conhecimento é preservado dentro do Programa e) as constantes mudanças de Coordenadores Gerais aumentam o perigo da descontinuidade f) 14 municípios responderam que utilizam as reuniões do COGEP como forma de monitoramento e avaliação do PNAFM g) 9 municípios não usam sistema eletrônico de compras (pregão eletrônico)

5. Educação Financeira - CVM

Alexandre Vasco - Superintendente de Proteção e Orientação aos Investidores da Comissão de Valores Mobiliários apresentou o papel e as atividades desenvolvidas pela Superintendência com vistas à orientação aos investidores, entre elas estimular a formação de poupança e sua aplicação em valores mobiliários, protegendo-os de fraudes.

Vasco apresentou alguns dos serviços e instrumentos disponibilizados pela CVM no que se refere à Educação Financeira:

Portal do Investidor: oferece informações gerais sobre investimentos e aplicações financeiras (www.investidor.gov.br)

Portal Infantil: voltado para crianças de 6 a 8 anos

Cursos a Distância: em plataforma moodle, oferece cursos gratuitos com certificados. Atualmente está relançando o curso de Matemática Financeira

CVM Educacional pelas redes sociais: Twitter, Facebook, YouTube, APP “CVM Jogos para Android

Publicações: como o Guia CVM de Planejamento Financeiro – Download Gratuito e distribuição impressa www.investidor.gov.br

Fundos 157: orientações aos contribuintes para resgate dos investimentos

Ata da 10ª Reunião da Rede PNAFM
26 a 28 de agosto de 2015
Araçatuba – SP

O CONEF (Comitê Nacional de Educação Financeira) busca as parcerias, inclusive com municípios. A CVM dá orientação gratuita através de Programa para professores, juízes e jornalistas, ações nas escolas, eventos direcionados para mulheres do bolsa família e aposentados. Todos recebem orientação.

Rodrigo Rêgo da UCP informou que irá colocar o link na página do PNAFM com o intuito de incentivar os servidores a conhecer e utilizar os princípios da educação financeira.

6. Internet na Praça - Araçatuba

O projeto Internet na Praça foi apresentado pelo servidor Fábio Marreira. Ele possibilita o acesso da população de Araçatuba à internet de uma maneira rápida e segura. Para sua instalação foram realizados investimentos em TI com recursos do PNAFM para dar suporte ao serviço. O serviço é prestado pela própria Prefeitura e não por empresas privadas.

7. Projeto Migração de Tecnologia Telefônica - Araçatuba

Hélio Corrêa informou que as 250 linhas telefônicas da Prefeitura dependiam totalmente da empresa de telefonia Vivo. Após a implantação do projeto elas passaram a ser operadas por fibra ótica na área urbana, rural e via rádio, perfazendo 116 km. O gasto passou de 17 mil para 2 mil reais com melhora qualitativa também. Toda a telefonia da Prefeitura está alojada no Data Center municipal.

8. Central de Operações Conjuntas - Araçatuba

Hélio Corrêa informou que este projeto surgiu após a visita feita ao Centro de Operações do Rio – COR na 7ª COGEP. Estão interligados a Guarda Civil, Bombeiros, SAMU, DETRAN, tudo ao mesmo tempo via conferência por sistema de despacho de rádio. O sistema é baseado no 911 emergência dos EUA que unifica os chamados evitando desperdício por fazer a integração de diferentes tipos de tecnologia. A Central de Operações Conjuntas funcionará dentro da central de atendimento “Atende Fácil” e atenderá 42 cidades próximas à Araçatuba.

9. Central de Atendimento de Guarulhos/SP

Apresentação feita pelo ex-servidor Nelson Viana sobre a experiência do Município de Guarulhos no Programa de Modernização com a instalação de Central de Atendimento “Fácil”. Foi exibido um vídeo institucional sobre a inauguração da Central.

Nelson explanou sobre as etapas de implementação:

1. Criação do núcleo de modernização administrativa
2. Capacitação dos colaboradores em: (i) Elaboração de Projetos; (ii) Conceitos gerais de modernização; (iii) Revisão de processos; e (iv) Moderação de processos
3. Lançamento do Programa
4. Abrangência: principais Secretarias com interface na Central de Atendimento
5. Criação de grupos nas Secretarias

Ata da 10ª Reunião da Rede PNAFM
26 a 28 de agosto de 2015
Araçatuba – SP

6. Capacitação dos colaboradores na metodologia a ser aplicada: (i) Definição do Plano de trabalho; (ii) Levantamento dos processos de trabalho
7. Definição dos novos processos e Benchmarking
8. Capacitação da Central em Atendimento
9. Melhoria do ambiente físico

Com recursos do PNAFM foi lançado o “Fácil Móvel” que percorreu 72 bairros para atendimento do seu principal serviço: parcelamento de débito (IPTU e ISS).

10. Visitas à Prefeitura e à Central “Atende Fácil”

Todos os participantes da 10ª Reunião do COGEP visitaram as dependências da Prefeitura Municipal de Araçatuba e em seguida a Central de Atendimento “Atende Fácil”, prédio construído recentemente e que abrigará as atividades de atendimento aos munícipes. As equipes de atendimento estão sendo capacitadas e a Central deverá entrar em funcionamento até o final de setembro.

11. Monitoramento das Redes Sociais – MONREDS Araçatuba

A apresentação foi feita pelo Coordenador Geral da UEM Araçatuba, Hélio Corrêa. Ele explicou que esse monitoramento é feito tendo em vista que os usuários de rede social são formadores de opinião e que 44% da população de Araçatuba tem perfil ativo no Facebook. Analisando-se as postagens é possível detectar necessidades efetivas da população.

Há uma gestão detalhada de tudo que vai ser comunicado pela Prefeitura através de um plano estratégico de relacionamento. O Hélio propôs a abertura de um fórum para discutir essas ferramentas de uso das redes sociais e Felipe de Biguaçu se interessou para usá-las em campanhas de arrecadação.

12. PNAFM II

Rodrigo Rêgo e Sérgio Martins da UCP discorreram sobre a prorrogação do PNAFM II, prazos para execução e amortização dos subempréstimos. Sérgio mostrou um demonstrativo de comprometimento dos recursos de cada município e o saldo a ser desembolsado. Mostrou também o saldo a comprovar e o aporte de contrapartida.

Foram divulgadas as regras e procedimentos gerais relacionados com a proposta de prorrogação de prazo dos projetos contratados no âmbito do Programa PNAFM e contratação de ampliação do valor do financiamento, entre elas estar adimplente com a Previdência e com as obrigações no SAHEM (Dívida com a União).

Devido à exiguidade de tempo e considerando todo o rito administrativo e legal para que sejam aditados os contratos de subempréstimos, a UCP apresentou como proposta que os contratos fossem prorrogados até 29/12/2015. Também foram apresentadas 04 situações possíveis de implementação, a saber:

Ata da 10ª Reunião da Rede PNAFM
26 a 28 de agosto de 2015
Araçatuba – SP

- (i) Situação 1 – Encerramento do projeto em 30/10/2015;
- (ii) Situação 2 – Prorrogação dos prazos de execução do projeto até 29/12/2015;
- (iii) Situação 3 – Prorrogação dos prazos de execução do projeto até 29/12/2016, sem ampliação do valor do financiamento e sem prorrogação do prazo de amortização.
- (iv) Situação 4 - Prorrogação do prazo de execução do projeto até 30/10/2017, com ampliação do valor do financiamento, porém, sem prorrogação do prazo de amortização.

Os representantes dos municípios firmaram o compromisso em levar os assuntos para discussão no âmbito de suas UEM e com os gestores institucionais municipais, para manifestação formal até 15/09/2015. A UCP ajudará os municípios a escolher os melhores produtos executáveis em dois anos.

13. Próxima reunião do COGEP: Novembro/2015

A próxima reunião do COGEP deverá ser realizada na última semana de novembro ou na primeira de dezembro. Não ficou definido o local, mas provavelmente será realizada em Brasília para viabilizar a participação de Representantes do Ministério da Fazenda e do BID, com a apresentação dos resultados alcançados pelo PNAFM.

A data prevista para a 11ª Reunião foi de 23 a 27/11/2015.

14. Encerramento

Encerrando a reunião, Wilza agradeceu a receptividade e o carinho de toda equipe de Araçatuba. Felipe relembrou aos presentes o desafio a ser encarado pelos prazos exíguos referentes à prorrogação do programa e ressaltou que a próxima reunião será fundamental porque consolidará a prorrogação da 2ª Fase e a chegada do PNAFM 3.

Helio agradeceu a parceria da UCP para com os municípios e a vinda de todos à Araçatuba.