

I Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede de Ouvidorias



OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE - OTC

DIAGNÓSTICO MUNICIPAL DE INDICADORES





FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ouvidoria, Transparência e Controle - Prefeitura de Santos

Titular: Rivaldo Santos

E-mail: gab-opm@santos.sp.gov.br **Telefone:** 13-3201-5052

Contato (pessoa): Liliane da Graça

Unidade da Federação: SP **Município:** Santos

Poder: Executivo

Ente: Municipal

Categoria: Aprimoramento do Controle Social

Título da iniciativa: Diagnóstico Municipal de Indicadores
(www.santos.sp.gov.br/indicameta)

A transparência na construção de uma nova cidadania

As ideias de participação popular e controle social foram as metas definidas pela Ouvidoria, Transparência e Controle (OTC), por meio do Decreto Municipal nº 7.639 de 1º de janeiro de 2017, que criou o órgão, visando ampliar a participação popular no controle social e estabelecer metas para reduzir os gastos de custeio da administração.

Isso porque a Prefeitura de Santos percebeu o cenário de crescente exigência do cidadão em relação à prestação de serviços públicos e das inovações brasileiras em relação ao tema transparência e controle social, um direito assegurado pela Constituição Federal, bem como a Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro 2011.

Estas legislações permitem que os cidadãos não só participem da formulação das políticas públicas, mas também fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos.

Por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada da decisão administrativa, orientando a Administração para que adote medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, possam exercer controle sobre suas ações, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação.

CIDADE ABERTA

Sendo assim, a Prefeitura de Santos lançou, em junho de 2013, o portal Cidade Aberta, com uma série de dados e indicadores sociais, políticos e econômicos, para que os munícipes pudessem consultar dados da administração municipal.



Em 2015, o Ministério Público Federal reconheceu o portal Cidade Aberta – Transparência, da Prefeitura de Santos, como o 5º melhor site de transparência pública entre os 645 municípios do estado de São Paulo.

A Cidade obteve nota de 8,7 no Ranking da Transparência, com avaliação melhor que outras 23 capitais brasileiras. No Estado, Santos ficou apenas atrás das cidades de São Paulo (9,3), Indaiatuba (9,3), Sorocaba (9,3) e São José do Rio Preto (9). No 'Cidade Aberta', o município encontra 98 indicadores, divididos em nove áreas: Cidadania, Educação, Infraestrutura, Meio Ambiente, Mobilidade, Modernidade, Prosperidade, Saúde e Segurança.

NOTA 10 EM TRANSPARÊNCIA

Em junho de 2016, portal Cidade Aberta foi considerado entre os melhores portais de transparência de São Paulo pelo Ministério Público Federal (MPF). A Cidade obteve o **primeiro lugar geral do Estado**, compartilhado com outros seis municípios, com a **nota máxima 10** - avaliação conquistada por apenas 120 prefeituras entre as 5.567 pesquisadas em todo o País.

O segundo Ranking Nacional da Transparência avaliou os instrumentos de transparência de dados oficiais e informações, como receitas, despesas, licitações e pagamento de salários. Na primeira edição, entre 8 de setembro e 9 de outubro de 2015, Santos ocupava a 5ª posição e tinha a nota 8,7.

Compromisso com o desenvolvimento sustentável

O portal Cidade Aberta também dá acesso ao Programa Cidades Sustentáveis (www.cidadessustentaveis.org.br), poderoso instrumento de administração, com uma série de indicadores sociais, econômicos e políticos, que podem ser usados para identificar as metas e as estratégias prioritárias de uma gestão pública.



PROGRAMA
CIDADES
SUSTENTÁVEIS

Santos aderiu ao PCS em 2013 e, para a atualização da plataforma do Cidade Aberta com a plataforma dos Cidades Sustentáveis, um grupo de trabalho da Prefeitura trabalhou em 2014, ao longo de 100 dias, para levantar 91 indicadores que refletiam a situação da Cidade em 2013. O compromisso confirmou o engajamento do Município com o desenvolvimento sustentável nas dimensões social, ambiental e ética.

O Cidades Sustentáveis contém dados de mais de 223 municípios do país. Os índices servem de comparativo para que a prefeitura possa desenvolver ainda mais suas estratégias, pois o 'Cidades Sustentáveis' trabalha com uma metodologia padronizada de indicadores, que permitem avaliar o andamento das administrações. A prefeitura de Santos possui 381 indicadores no portal.

Em 2014, Santos foi um dos doze municípios brasileiros que receberam o prêmio Cidades Sustentáveis, em cerimônia na Câmara dos Deputados, em Brasília. A iniciativa foi criada para reconhecer locais que se destacam na formulação, manutenção e atualização de indicadores e programas de metas direcionados para a preservação da qualidade de vida e desenvolvimento sustentável. Concorrendo com os indicadores do 'Cidade Aberta', o Município ficou em segundo lugar na categoria Cidades Médias (de 101 mil a 500 mil habitantes), atrás de Canoas (RS). Rio das Ostras (RJ) ficou na terceira colocação.

PDR moderniza a gestão municipal

Com o compromisso focado na qualidade dos serviços públicos, produtividade, eficiência, economicidade e controle social, a Prefeitura de Santos implementou, em 2013, o Programa de Participação Direta nos Resultados (PDR). Trata-se de um sistema de remuneração variável, onde os servidores públicos recebem bonificação na remuneração, paga uma vez por ano, após a auditoria dos resultados.



O programa de mérito por resultados, muito utilizado na iniciativa privada, é considerado inovador ao ser aplicado no funcionalismo público. Santos foi a primeira cidade do País a implantar o contrato de gestão em todos os setores da administração pública.

No primeiro lançamento do PDR, 151 metas e indicadores foram distribuídos entre sete secretarias municipais, com 85% de aprovação. Na segunda fase do programa, em 2015/2016, foram 235 metas (88,5% delas cumpridas), envolvendo 12 mil servidores de 21 pastas e entidades públicas.

Em sua terceira edição, em 2017, o programa estabelece 471 metas e irá pagar mais de R\$ 13 milhões aos servidores públicos. Além de representar mais eficiência e qualidade no serviço público prestado, outra consequência do programa é seu impacto na economia pública. Isso porque a economia projetada com despesas de água, luz, telefone e combustível chega a R\$ 5,5 milhões. Também está previsto aumento de R\$ 44,2 milhões na receita municipal.

Características da iniciativa

Os Contratos de Gestão, que estipulam as metas e os indicadores, estão sendo um divisor de águas para a modernização dos serviços públicos na Cidade. Inspirado em modelos inovadores de grandes empresas, está presente também em algumas administrações governamentais e faz parte de um novo caminho para gestores públicos, que devem pensar na maior eficiência dos serviços oferecidos à população.

Nesta etapa do PDR foram estabelecidas 470 metas, atendendo a todas as secretarias da Prefeitura, além de empresas públicas na área de habitação, transporte e arquivos públicos. Para implantação do programa na Cidade, a Prefeitura contou com a assessoria técnica da Fundação Vanzolini.

Hoje, o servidor municipal está mais capacitado para atender às expectativas do cidadão que cobra prazos, agilidade e eficiência. O compromisso da Administração Municipal é reduzir os

gastos com o custeio da máquina e ampliar os investimentos com as pessoas – tanto o servidor municipal, quanto o cidadão. Este é o marco especial de um programa que traz para o serviço público santista a administração por resultados, um novo olhar para o serviço público.

CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

Cada vez mais presente no receituário da nova Administração Pública, o modelo de Gestão por Resultados surgiu como um novo conceito de Gestão Pública.

Podemos pensar no conceito de eficiência como aquele relacionado ao emprego de recursos de forma a obter a melhor relação entre o gasto e o serviço prestado. Para isso, os recursos devem ser empregados sob a ótica de critérios objetivos. Assim, os indicadores que viabilizam a tradução das necessidades da administração devem contemplar os objetivos propostos pelos indicadores de resultados.

O conceito do método é simples: o prefeito pactua formalmente com os secretários municipais um Acordo de Resultados, disciplinado por Lei Municipal – um contrato de gestão com prazo de vigência anual. A partir da avaliação, passa-se à concessão do prêmio de produtividade proporcionalmente ao desempenho da equipe, diretamente pago aos servidores municipais. O modelo de Gestão por Resultados é uma das principais recomendações do receituário da nova Gestão Pública, trazendo simultaneamente valores de eficiência e de democracia.

Planejamento estratégico da Cidade

O Município promoveu também o primeiro Plano Diretor de Metas, instituído na lei complementar nº 803/2013, documento assinado entre o Prefeito e os secretários municipais. Santos foi a primeira Cidade do País a instituir esse contrato de gestão.



O PDM tem como principais objetivos aumentar a oferta e melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, valorizar e destacar os servidores municipais, racionalizar a execução das despesas públicas e aperfeiçoamento e controle da gestão pública.

Trata-se de um instrumento de planejamento e gestão que auxilia as prefeituras a definir as prioridades e ações estratégicas do governo ao longo dos quatro anos de mandato. Um documento que consolida as propostas de campanha e apresenta os principais compromissos da administração municipal com a melhoria dos equipamentos e serviços públicos oferecidos à população.

O documento tem um total de 195 indicadores, contemplando ainda metas, indicadores de desempenho qualitativos e quantitativos, prazos de consecução, dentre outros.

Características da iniciativa

Junho/2013 - A Prefeitura lança o portal Cidade Aberta, uma nova opção para facilitar ainda mais o acesso às ações do governo e disponibilizar os resultados aos cidadãos. A plataforma foi desenvolvida por meio da Secom (Secretaria de Comunicação), em parceria com a Sedes (Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação) e apoio das demais pastas municipais.

Julho/2013 - Sancionada a Lei Complementar nº 803, que permitiu a contratualização de resultados no município (PDR), com metas claras e arrojadas, para alavancar a qualidade dos serviços prestados à população.

Mai/2014 - os dados disponíveis no portal Cidade Aberta são migrados para a plataforma Cidades Sustentáveis.

Decreto Municipal nº 7.639, de 1º de janeiro de 2017 - criou o órgão disciplinar da Ouvidoria, Transparência e Controle (OTC) com a missão de gerir o Programa de Participação Direta dos Resultados (PDR), visando ampliar a participação popular no controle social, estabelecer metas para reduzir os gastos de custeio da administração.

Junho/2013 - A prefeitura lança o portal Cidade Aberta, uma nova opção para facilitar ainda mais o acesso às ações do governo e disponibilizar os resultados aos cidadãos. A plataforma foi desenvolvida por meio da Secom (Secretaria de Comunicação), em parceria com a Sedes (Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação) e apoio das demais pastas municipais.

Julho/2013 - Sancionada a Lei Complementar nº 803, que permitiu a contratualização de resultados no município (PDM/PDR), com metas claras e arrojadas, para alavancar a qualidade dos serviços prestados à população.

Mai/2014 - Os dados disponíveis no portal Cidade Aberta são migrados para a plataforma Cidades Sustentáveis.

- Decreto Municipal 7.593, de 17 de novembro de 2016, criou o Grupo Técnico de Trabalho para elaborar o diagnóstico do município, indicadores municipais;

2016 - Portaria nº 184/2016, de 21 de novembro de 2016, designou os membros e a coordenação do grupo.

Janeiro/2017 - Decreto Municipal nº 7.639 de 1º de janeiro de 2017 - criou a Ouvidoria, Transparência e Controle (OTC), órgão municipal que visa ampliar a participação popular no controle social e estabelecer metas para reduzir os gastos de custeio da administração, reorganizando todos os indicadores municipais numa única plataforma digital.

Abril/2017 - Criado o sistema Indicameta, abrangendo todos os programas e metas de resultados, transparência e eficiência da máquina pública.

Abril/2017 - criado o sistema Indicameta, abrangendo todos os programas e metas de resultados, transparência e eficiência da máquina pública. (dados disponíveis para o público)

AÇÕES REALIZADAS

Em 2013, etapas importantes para implantação efetiva dos Contratos de Gestão foram superadas. Para auxiliar o desenvolvimento do sistema de indicadores de desempenho dos serviços oferecidos, foi contratada a consultoria técnica da Fundação Vanzolini, ligada à Universidade de São Paulo (USP).

O envolvimento dos servidores de cada uma das secretarias, a participação do sindicato e a discussão do projeto de Lei na Câmara com os vereadores permitiram consolidar e aperfeiçoar o programa.

Links

- www.santos.sp.gov.br/sites/default/files/conteudo/relatorio_pdr.pdf
- www.santos.sp.gov.br/static/files/conteudo/PDF_Saude/Relat%C3%B3rio%20PDR%202015%20internet.pdf
- www.santos.sp.gov.br/static/files/conteudo/Pag_Internas/Lan%C3%A7amento%20PDR%202015%20web.pdf
- www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/893693/santos-tem-nota-m-xima-e-lidera-ranking-estadual-sobre-portal-de-transpar-ncia

Seguem os links para acesso aos materiais relativos ao PDR e Relatório das Ações

- www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/898795/prefeitura-divulga-avalia-es-mensais-do-pdr-e-plano-de-metas
- www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/896874/novo-pdr-deve-pagar-mais-de-r-13-milh-es-aos-servidores-municipais
- www.santos.sp.gov.br/?q=noticia/896208/participa-o-direta-nos-resultados-pdr-de-santos-ter-mais-de-600-metas

Indicadores para controle social e maior eficiência

No mundo privado, competitividade é a palavra de ordem. Uma das formas de se tornar e se manter competitivo é por meio de indicadores de desempenho. Partindo dessa premissa, o setor público, diante das exigências cada vez maiores da sociedade, tem a necessidade de medir sua eficiência operacional, avaliar a credibilidade dos serviços prestados e disponibilizar informações exigidas a partir da Lei da Transparência.

Os indicadores ajudam a monitorar a execução de contratos, identificar desvios sobre operações públicas e, assim como na iniciativa privada, auxiliam os gestores a fazerem seus planejamentos.

Sob coordenação da Ouvidoria, Transparência e Controle (OTC), o Plano Diretor de Metas (PDM) e a Participação Direta nos Resultados (PDR) já estão em plena vigência desde o dia 31 de março de 2017. O PDM foi feito a partir das propostas do Programa de Governo e da Carta-compromisso assinada pelo prefeito durante a campanha eleitoral com o Comitê Santista de Combate à Corrupção. São 194 metas com indicadores de desempenho em todas as áreas do governo. Já o PDR foi criado em 2013 e implantado em 2014. No total, são 471 metas.

A adesão à plataforma do Cidades Sustentáveis ajudará o Município a atingir o desenvolvimento sustentável em diferentes âmbitos: ambiental, cultural, econômico e político.



QUANTIDADE DE INDICADORES

Cidade Aberta
98 indicadores

Cidades Sustentáveis
381 indicadores

PDR
471 indicadores

PDM
195 indicadores

TOTAL
1.145 indicadores

Custo-benefício

Os indicadores de desempenho apresentam informações úteis para o processo decisório. Para utilizar as informações com foco na melhoria dos resultados da gestão, é fundamental apoiar a construção de índices no conceito das dimensões que constituem os 6 “E” do desempenho: Eficiência, Eficácia, Efetividade, Economicidade, Excelência e Execução. Para cada uma destas dimensões pode existir um conjunto de indicadores.

A gestão destes indicadores permite:

- mensurar os resultados e gerir o desempenho;
- embasar a análise crítica dos resultados obtidos e do processo de tomada de decisão;
- contribuir para a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- facilitar o planejamento e o controle do desempenho;
- viabilizar a análise comparativa do desempenho da organização e do desempenho de diversas organizações atuantes em áreas ou ambientes semelhantes.

A tecnologia é uma aliada na avaliação e no monitoramento destes indicadores e deve ser algo que faça parte da rotina dos administradores públicos.

Dessa forma, a Ouvidoria, Transparência e Controle criou, em abril de 2017, um novo sistema de monitoramento para ampliar a transparência e o controle social na gestão pública. Batizado de Indicameta, o sistema permite avaliar em tempo real o cumprimento das mais de 400 metas do Programa de Participação Direta nos Resultados (PDR). A plataforma também reúne os indicadores dos programas Cidades Sustentáveis e Cidade Aberta. São mais de 500 tipos de informação com um histórico comparativo dos últimos anos.

Cada indicador tem um objetivo e uma frequência de monitoramento e, seja diário, mensal ou anual, o processo de análise depende das pessoas, sendo as tecnologias os suportes para ajudar a gestão pública na tomada de decisão.

O desafio foi desenvolver uma ferramenta que possibilitasse ao gestor municipal inserir informações, atualizar indicadores e controlar o cumprimento das metas de cada um dos órgãos da Administração e, ao mesmo tempo, que o cidadão comum pudesse fazer a consulta dessas informações em um único local sem qualquer complicação.

I Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede de Ouvidorias



DIAGNÓSTICO MUNICIPAL DE INDICADORES



PREFEITURA DE
Santos

**OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE - OTC**