



Com o objetivo de disseminar iniciativas inovadoras aos Municípios brasileiros, a CNM convida os gestores municipais a cadastrarem suas ações a fim de participar do Prêmio MuniCiência. A ideia é identificar práticas inovadoras que impactem positivamente a gestão municipal, selecioná-las e reconhecê-las.

O Município ou consórcio intermunicipal poderá participar do MuniCiência por meio do compartilhamento das experiências inovadoras implementadas na gestão. Para isso, será preciso preencher o formulário abaixo e **enviá-lo para o e-mail [municipiencia@cnm.org.br](mailto:municipiencia@cnm.org.br) até o dia 10 de novembro de 2017.**

Mais informações disponíveis no site [www.municipiencia.org.br](http://www.municipiencia.org.br) ou pelo telefone (61) 2101-6605.

## FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

### MUNICÍPIO / CONSÓRCIO

**NOME:** Venâncio Aires  
**UF:** Rio Grande do Sul  
**SITE OFICIAL:** [www.venancioaires.rs.gov.br](http://www.venancioaires.rs.gov.br)

### INICIATIVA

**TÍTULO:** Serviço de Atendimento ao Cidadão - Aplicativo Fiscale

**OBJETIVO:** (máximo: 1.000 caracteres)

O objetivo principal do Gestor Municipal com este projeto sempre foi facilitar e incentivar a comunicação dos cidadãos com o poder público municipal, muito mais que comunicar, controle social e transparência são aspectos principais do projeto. Ouvir as pessoas, encaminhar suas demandas e principalmente dar respostas ao final dos pedidos é o tratamento primordial entendido no serviço de atendimento ao cidadão. Na vanguarda da busca a aplicação da recente lei federal 13460/2017 o objetivo é na prática defender os direitos dos usuários do serviço público, com o maior numero de canais possíveis( telefone, email, aplicativo de celular, site, facebook e whats) linguagem clara e direta. Sempre com as diretrizes básicas: legalidade; impessoalidade; moralidade; publicidade e eficiência. Conforme indicação da Lei Federal 13460 no art. 5º inciso XIII o uso do aplicativo de celular

permitindo encaminhar as necessidades do cidadão na palma da mão contempla os aspectos gerais do projeto.

### **PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO:**

INÍCIO: 10/04/2017

CONCLUSÃO:

SITUAÇÃO:  Fase de planejamento  
 Em andamento  
 Finalizado

**ATIVIDADES:** (máximo: 1.000 caracteres)

10/04 a 25/04 - Ações de planejamento e busca por parceiro na iniciativa privada para aplicativo de celular.

26/04 a 05/05 - Reuniões com servidores para tratativas de andamentos dos protocolos.

08/05 a 10/05 - Definição com Prefeito e Gestor do SAC para metodologia final de atendimento.

15/05 a 24/05 - Testes internos para corrigir e aprimorar procedimentos físicos e de sistema.

26/05 - Lançamentos do Serviço de Atendimento ao Cidadão e do aplicativo de celular

Fiscale  
(<http://www.venancioaires.rs.gov.br/portal/noticias/0/3/8194/Prefeitura-lan%C3%A7a-o-SAC-e-o-aplicativo-FISCALE-para-atender-demandas-da-popula%C3%A7%C3%A3o>)

### **RESULTADOS**

**SITUAÇÃO ANTERIOR:** (máximo: 1.000 caracteres)

A situação era a inexistência de um setor centralizado para reclamações, sugestões, denúncias e elogios. A falta de um procedimento para atender as demandas do cidadão, falta de protocolo para localizar o pedido e verificar a situação. Inexistência de georeferenciamento e relatórios para gestão analisar e planejar investimentos em áreas com grande fluxo de demandas.

**SITUAÇÃO ATUAL:** (máximo: 1.000 caracteres)

Com a falta de índices para comparar a situação podemos ressaltar com números vistos a seguir, que a grande demanda de solicitações vem do setor de iluminação pública. Onde o histórico de pedidos veio a completar a necessidade de buscar outra tecnologia para área. O sistema de lampadas LED já está em fase de testes no município (<http://www.pmva.com.br/portal/noticias/0/3/8743/Munic%C3%ADpio-testa-primeiras-l%C3%A2mpadas-de-led-oriundas-da-Coreia>). Outra conquista foi a identificação de se implantar uma ouvidoria municipal conforme Projeto de Lei 092/2017. De 26/05 a 31/10 foram 2643 solicitações; 1870 ao setor iluminação pública - 415 Secretaria de Obras - 167 Secretaria Meio Ambiente. 94,70% das

solicitações foram respondidas em até 5 dias. 68,35% das solicitações já estão finalizadas, com meta de se chegar a 80% até o final de 2017

**POR QUE A INICIATIVA É INOVADORA?** (máximo: 1.000 caracteres)

A iniciativa é inovadora por utilizar ferramentas existentes como google maps, georeferenciamento, aplicativo de celular a um custo anual de menos de R\$10.000,00. Para entregar a comunidade uma ferramenta de grande importância para o controle social e transparência das ações. Buscar o diálogo e o auxílio dos municípios para encontrar soluções aos problemas da cidade.

**POR QUE A INICIATIVA DEVE SER SELECIONADA?** (máximo: 1.000 caracteres)

Deve ser selecionada pois é uma ferramenta perfeita para implantação da Lei 13460 a um custo baixíssimo e com fácil replicação em todos os tipos de municípios do País. Cabe-se ressaltar que o envolvimento e apoio total do Gestor Municipal é de grande importância, pois o processo tem a enfrentar muitos paradigmas e resistência. Digo isto, pois este projeto tem muito como inovação a iniciativa do Prefeito em dialogar com as pessoas.

**COMO VOCÊ FICOU SABENDO DO PRÊMIO MUNICIÊNCIA?**

E-mail enviado ao gabinete do prefeito

**CONTATO PREFEITO(A) ou RESPONSÁVEL LEGAL PELO CONSÓRCIO**

NOME: Giovane Wickert  
E-MAIL: giovane@venancioaires.rs.gov.br

**CONTATO RESPONSÁVEL TÉCNICO**

NOME: Guilherme Hautzinger  
E-MAIL: guilherme@venancioaires.rs.gov.br