

**PRÊMIO INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA  
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
INOVES CICLO - 2018**

# **CERTIFICADO**

DE RECONHECIMENTO E PREMIAÇÃO

O Governo do Estado do Espírito Santo, por meio da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos, certifica que a iniciativa

## **FALA VITÓRIA 156**

da **Prefeitura Municipal de Vitória**, participou do Ciclo 2018 do Prêmio Inoves, obtendo **68 (sessenta e oito) pontos** na avaliação de seu Relatório de Gestão, sendo reconhecida como concorrente elegível da categoria “Projeto de Resultados – Estadual”.

Vitória - ES, 07 de dezembro de 2018.



**Marília Câmara de Assis**  
Subsecretária de Estado  
de Inovação na Gestão



**Dayse Maria Oslegher Lemos**  
Secretária de Estado de Gestão  
e Recursos Humanos

**LAB.ges**  
Laboratório de Inovação na Gestão

Prêmio  
**INOVES**  
Ciclo 2018

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Gestão e  
Recursos Humanos





**PRÊMIO INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA  
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Relatório de Notas por Critério de Avaliação  
e Pontuação Final obtida pelo Projeto no Ciclo 2018



CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PESO	NOTA
1. Caráter Inovador	5	3
2. Relevância Social	5	4
3. Desenvolvimento de Parcerias	1	3
4. Utilização Eficiente dos Recursos Públicos	1	3
5. Efetividade dos Resultados	3	3
6. Grau de Sustentabilidade	1	2
7. Grau de Replicabilidade	1	3
8. Participação dos Beneficiários	3	3
9. Mecanismo de Transparência e Controle Social	1	4
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>Pontuação Final</b>	
<b>Classificação: Concorrente Elegível</b>	<b>68</b>	

**Equipe:**

Ademir Ferreira Pontine  
Danilo Oliveira de Moraes  
Jeferson Luiz Franco  
**Julia Gava Tedesco (coordenadora)**  
Marta Brunoro Gava  
Mirian Nascimento Souza Coutinho

**Nome da iniciativa e instituição:**

**FALA VITÓRIA 156**

Prefeitura Municipal de Vitória

**Comentários:**

1. A centralização da recepção das solicitações de serviços em um único canal, com padronização e personalização da circulação interna, fortalece o acesso a informações, a distribuição e o controle das demandas solicitadas identificando pontos de melhoria e qualificando a resposta ao cidadão. A criação de um canal exclusivo para a comunicação entre o munícipe e a Prefeitura Municipal traz um novo caráter de gestão compartilhada na prestação de serviço.
2. Com grande possibilidade de aproximação entre a população e a administração municipal, o Fala Vitória 156 incentiva a participação cidadã, promove o envolvimento e o acompanhamento da sociedade civil na execução de serviços prestados para a sociedade, qualifica o atendimento dos serviços prestados à população e amplia o controle e transparência na gestão municipal.
3. Empresa de Contact Center para recebimento das ligações Subsecretaria de Tecnologia de Informação da Prefeitura Municipal de Vitória, desenvolvedora do Sistema de Informação ao Cidadão.
4. Economia de recursos de mão de obra, papel, pastas, impressão, transporte e espaço de arquivo recebe investimento anual de R\$ 946.699,92.
5. No período de 2013 a 2017 o serviço Fala Vitória 156 ultrapassou o volume de 1.700.000 contatos realizados entre poder público e população. Apenas no ano 2017 foram recebidos 257.561 contatos, destes 73% foram atendidos imediatamente e 69.392 demandas foram distribuídas para solução posterior e 98% foram respondidos.
6. A total informatização do canal diminuiu processos burocráticos antes enfrentados pelos solicitantes e reduziu expressivamente o volume de papel utilizado, gerando economia de recursos financeiros e naturais.
7. Há possibilidades de replicar a experiência de seu formato de execução a outros municípios que tenham interesse em fortalecer a comunicação com a população.
8. Através da possibilidade de sugestões fornecido pelo próprio sistema, a população envia dicas de melhorias do atendimento, que são analisadas pela equipe responsável pela iniciativa, e, por sua vez, avalia a aplicabilidade.
9. Permite ao usuário do sistema acompanhar o andamento de sua solicitação, permitindo ao cidadão maior controle sobre os serviços executados em todo o município de Vitória.

Para validação dos Certificados do Prêmio Inoves – Ciclo 2018, visite o site do Programa no endereço [inoves.es.gov.br](http://inoves.es.gov.br)