

Iniciativa: **IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO REMOTO E PLATAFORMA DE AGENDAMENTO “SUAS SERRA ON-LINE”**

Instituição: Secretaria de Assistência Social

Avaliador 1: Projeto que possibilita reorganizar a oferta dos serviços para atendimento à população e encaminhar as demandas de violação de direitos. Parabéns ao envolvidos.

Avaliador 2: * A iniciativa é muito inovadora e com caráter inédito por focalizar a população em situação de maior vulnerabilidade social em um momento de muita fragilidade econômica e social, como a pandemia. O processo foi estruturado com agilidade e inteligência, o que mostra a profundidade de conhecimento que a equipe envolvida tem. * Ponto de atenção: Senti falta de saber como era feita a compra dos alimentos das cestas básicas. Eram compras que priorizaram alimentos da agricultura familiar, agroecológica e de produtores locais? Digo isso porque essa também é uma forma de prevenir os danos econômicos: fazer o dinheiro circular localmente. Se as compras eram de grandes marcas e supermercados, além do dinheiro não circular localmente, é provável que sejam alimentos ultraprocessados e não tão saudáveis. Da mesma forma, como eram as embalagens desses alimentos? Eram plásticos que foram transportados de São Paulo até Serra ou eram sacos de papelão e garrafas PET reutilizadas dos agricultores locais? Esses são alguns elementos importantes para compor a análise multidimensional do enfrentamento a pobreza.

Avaliador 3: O projeto é muito interessante e traz uma Gestão Pública mais modernizada, no entanto, pode-se aproveitar a iniciativa de atendimento online conferindo uma abordagem mais estratégica e de inteligência de possíveis dados a serem coletados e, também, a serem analisados, podendo, inclusive, fornecer insumos para outras áreas (como saúde ou educação). Além disso, o projeto precisa prever uma alternativa para aqueles cidadãos que não possuem acesso à internet (ou possuem acesso limitado). A escrita apresentada não contempla o orçamento total para execução DESTE projeto. O projeto pode alcançar ainda mais impacto se mapear outros possíveis públicos de relacionamento para o estabelecimento de prósperas parcerias. O conceito de sustentabilidade não foi utilizado de maneira coerente e, tampouco, contextualizou em relação ao projeto.

Avaliador 4: Faltaram informações a respeito de outros sistemas de agendamento / central de atendimentos existentes e quais os diferenciais que este que foi implementado. Em um projeto de inovação, é importante posicionar o que está se fazendo com o que já existe. O que está sendo inventado de forma completamente nova ou o que está sendo aperfeiçoado. Não fazer essa discussão, ou seja, simplesmente dizer que algo é novo ou inédito, sem apresentar evidências, revela pouco sobre a originalidade e muito sobre a capacidade de estabelecer, frente ao que já existe, as novidades que foram desenvolvidas e/ou incorporadas ao que se pretende posicionar como inovativo. No que tange ao “foco nas pessoas”, não demonstrou como o público que foi beneficiado participou ou forneceu informações, mesmo que indiretamente, para chegar ao resultado observado. No que compete ao uso de recursos públicos, os responsáveis pelo projeto deveriam ter ficado no investimento que foi realizado especificamente na implantação do sistema de agendamento e da central de atendimento e como isso multiplicou a capacidade de atendimento, gerando uma economia em potencial de recursos públicos (fazer mais com menos) indicando isso de forma objetiva, estimando variáveis financeiras como retorno do investimento, economicidade, etc. Ao invés disso o texto falou da aplicação de recursos de forma geral nas ações do SUAS no município de Serra, o que não era o objetivo principal dessa parte do projeto.

Avaliador 5: A simples adoção de tecnologia em processos presenciais transformar digitalmente o processo, mas não necessariamente o caracteriza como inovação. Recomendo à equipe que explicita melhor a geração de valor para os usuários.