

Simplificação do atendimento ao cidadão

A proposta de “Decreto de Simplificação do Atendimento Prestado ao Cidadão”, desenvolvida sob coordenação da Secretaria de Gestão (Seges) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, foi colocada em consulta pública Casa Civil da Presidência da República. Seu objetivo é melhorar o desempenho da administração e simplificar os serviços dos órgãos federais nas áreas de atendimento ao cidadão, por meio da redução das exigências de apresentação de documentos.

A proposta ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos oficiais e impede os órgãos e entidades do Poder Executivo de exigir do cidadão informações que já são do seu conhecimento e que integrem banco de dados oficiais. Além disso, institui a Carta de Serviços ao Cidadão, que terá informações sobre o padrão do atendimento, prioridades, tempo de espera, prazo para cumprimento de serviços, mecanismos de comunicação, entre outros itens. A proposta foi materializada mediante a edição do Decreto nº 6.932/2009.

Aposentadoria em 30 minutos

Em janeiro de 2009, o Ministério da Previdência Social (MPS) implantou uma inovação que vem facilitando enormemente a vida do cidadão: a concessão de aposentadoria⁹ e salário-maternidade em 30 minutos. Poucos anos atrás, era comum os telejornais mostrarem pessoas de idade avançada esperando por horas a fio pela concessão do benefício. Em alguns casos, o processo chegava a levar meses. Agora, o trabalhador agenda o atendimento por telefone, no sítio da Previdência Social ou nos postos do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), para receber o benefício em minutos. Isso só não acontece quando falta no sistema alguma

informação sobre o tempo de contribuição do trabalhador. Nesses casos, ele deve apresentar a carteira de trabalho ou os carnês do INSS.

Centrais de atendimento integrado

O foco na oferta de serviços de qualidade é mais desafiador para o Estado que para as empresas porque requer a superação de diferenças de

prioridades entre as várias áreas e os vários níveis de governo – o que já vem sendo feito em projetos de espaços de serviços integrados ao cidadão, como o “SAC” baiano, o “Poupa Tempo” paulista e o “Na Hora” do Distrito Federal. A competição entre áreas e níveis pelo reconhecimento do usuário final não pode ser mais importante do que a qualidade do serviço prestado. Isso evita que, para obter um serviço a que tem direito, o cidadão precise bater em inúmeras portas ou fornecer repetidas vezes informações de que a Administração Pública já dispõe.

Super Simples¹⁰

O regime especial unificado de pagamento de impostos e contribuições devidos à União, aos estados e aos municípios conhecido como Simples Nacional ou Super Simples foi instituído em 2007, dando tratamento tributário diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, que se beneficiaram de uma grande redução da burocracia e em muitos casos da carga tributária.

Redesim¹¹

A Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios, ou Redesim, é um sistema integrado que permite a abertura, fechamento, alteração e legalização de empresas em todas as Juntas Comerciais do Brasil, simplificando

⁹ Tanto por idade quanto por tempo de contribuição.

¹⁰ <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>

¹¹ <http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=1982>