



Un programa de
la Unión Europea

DESARROLLO DE CIUDADES INTELIGENTES

CASO: CRAS Online
PAÍS: Brasil
CIUDAD: Vitória/ES
POBLACIÓN:



DESARROLLO DE CIUDADES
INTELIGENTES

CONTEXTO

Se observó la formación de filas para realizar la programación, con registro de personas que llegaban de madrugada o con mucha dificultad (ancianos, personas con discapacidad, gestantes, etc.). A pesar de la orientación del equipo CRAS de que no sería necesario llegar demasiado temprano o formar filas, la cultura de buscar la atención lo antes posible y siempre el primer día hábil del mes llevaba a las personas a formar filas cada vez mayores y más temprano.

Por otro lado, en algunos territorios se observaba la demanda reprimida, pero esa no era contabilizada en su totalidad, una vez que la estrategia para contabilizar esa demanda prescindía de la identificación de la persona en la recepción del CRAS. En muchos casos, la persona preguntaba si había vacante disponible para programar y, al recibir respuesta negativa, no se disponía para registrar el pedido como demanda reprimida.

DESCRIPCIÓN

La experiencia piloto de programación en línea en el municipio ocurrió en las Unidades de Salud. A partir de retorno positivo, se inició la implantación en los territorios de CRAS que presentaban mayor volumen de demanda, expresado en filas para programación.

Se formó un grupo de trabajo compuesto por representantes de la secretaría Municipal de Asistencia Social (Semas), subsecretaría de Tecnología de la Información (Sub-ti) y secretaría de Gestión Estratégica (Seges). Este grupo, con representación de los secretarios de las carpetas, se desdobló en un grupo de trabajo menor con la función de pensar los elementos esenciales de la herramienta.

Así, coordinadores de CRAS y analistas de tecnología de la información alinearon sus conocimientos para que las demandas de las familias fueran traducidas en una herramienta digital: tipo de atención a ser ofertado, número de vacantes a ser puesta a disposición, periodicidad de esa apertura de agenda, entre otros.

Es importante resaltar que el municipio de Vitória cuenta con el Sistema de Gestión de la Atención a la Familia (Sigaf), que contiene, entre otros elementos, pronombre electrónico de todas las familias registradas en los CRAS. La herramienta para la programación en línea se desarrolló tomando el Sigaf como base de información.

OBJETIVOS

- a) proporcionar eficiencia en la Gestión Pública de la Política de Asistencia Social del Municipio Vitória, a través del Programa en línea en los Centros de Referencia de la Asistencia Social;
- b) reducir las filas en cada CRAS;
- c) posibilitar la reducción del tiempo de espera para las atenciones.

COSTO/FINANCIAMIENTO

La Secretaría Municipal de Asistencia Social ofrece 02 funcionarios de Tecnología de la Información, contratados por medio de una asociación con recursos provenientes del Índice de Gestión

Descentralizada de SUAS - IGD/SUAS, que son exclusivamente responsables de la operacionalización y soporte de la herramienta, totalizando una inversión anual de (en el caso de las mujeres).

Además de los dos trabajadores involucrados en el desarrollo, los coordinadores de CRAS, remunerados con recursos del municipio, contribuyen al monitoreo y evaluación, lo que posibilita el perfeccionamiento y la calificación de la herramienta durante el proceso.

ESTRATEGIAS/LOGROS/IMPACTOS

Con la herramienta implantada, se observa una reducción en el tiempo de espera para la atención en las filas, así como la optimización de la atención en la medida en que el usuario tiene acceso a las informaciones relativas a la documentación necesaria específica para cada atención programada y sus criterios de concesión. Otro aspecto que debe observarse es el hecho de que el paciente no necesita salir de casa para la programación, lo que reduce su desplazamiento en el territorio con la finalidad de buscar la atención.

DESAFIOS

1. Garantizar las herramientas necesarias para que las familias en extrema vulnerabilidad y/o con dificultad de acceso a las herramientas digitales (computadora, celular, internet) tengan condiciones de hacer la programación en línea y no sean impedidas involuntariamente de acceder al CRAS. Para evitar esto, se adoptó como estrategia poner a disposición un ordenador con acceso a Internet en la recepción de cada CRAS donde la programación en línea haya sido lanzada. Así, se garantiza que la familia sin acceso a los medios digitales tenga un canal de programación.
2. Alinear la metodología de atención en todos los territorios de CRAS sin perder de vista las particularidades de cada territorio. Las diferencias en la forma de ofrecer el acceso a la población se tornaron más visibles con la herramienta. Por ejemplo, en algunos territorios la atención a partir de acciones colectivas es mucho mayor que en otros; o la duración de las llamadas es diferente. Estos y otros puntos tuvieron que ser alineados entre los CRAS, pero sin perder las demandas de la población.

LECCIONES APRENDIDAS

Es importante pensar colectivamente la herramienta. No es productivo que la gestión construya una herramienta sin el diálogo minucioso con el equipo que hace la atención a la población, pues puede haber un descompaso entre lo que se imagina necesario y lo que es de hecho preciso ser garantizado.

AUTORES

Alcaldía Municipal de Vitória/ES