



## Prêmio Mario Covas 2009

### Roteiro de Apresentação do Relatório Descritivo

#### Identificação

---

Título: Escrevendo a Cidadania – O Trabalho do Programa Escreve Cartas

Nome da(s) instituição(ões) envolvida(s): Programa Poupatempo / Prodesp

Área de Aplicação: Postos Poupatempo

Nome do responsável pela inscrição e dos integrantes da equipe:

Adriana Simões Fernandes e Suely Calasans (responsáveis pela inscrição)

Dorival Silva

Leonardo Maciel

Marcelo Ribeiro Pedrosa

Maria Auxiliadora Montenegro

Tânia Andrade

Categoria: Excelência em Gestão Pública

#### Problema enfrentado ou oportunidade percebida e solução adotada

---

Descreva o que motivou a realização do projeto ou atividade e como foram diagnosticadas as necessidades que justificaram sua execução.

Descreva os objetivos do projeto implementado e as atividades desenvolvidas.

Sempre que possível, inclua dados quantitativos e análises qualitativas.

[No caso de sistemas de informações acessíveis via Internet, forneça endereços e outras informações que permitam à Comissão Julgadora verificar as funcionalidades e o desempenho do sistema.

Aponte os principais aprendizados com o projeto e quais os fatores críticos que contribuíram para o sucesso da iniciativa.

Descreva quais foram os desafios enfrentados na implementação do projeto e como se pretende garantir sua sustentação.

*"Cada homem tem seu lugar no mundo e no tempo que lhe é concedido. Sua tarefa nunca é maior que sua capacidade para poder cumpri-la. Ela consiste em preencher seu lugar, em servir a verdade e aos homens. Conheço meu lugar e minha tarefa; muitos homens não conhecem ou chegam a fazê-lo, quando é demasiado tarde. Por isso tudo é muito simples para mim e só quero fazer justiça a esse lugar e essa tarefa". (Guimarães Rosa)*

O Programa Poupatempo, criado com o objetivo de facilitar o acesso da população aos serviços públicos, sempre teve por filosofia priorizar o atendimento ao cidadão de forma transparente e eficiente, aproximando o Estado do cidadão através de

um atendimento de forma direta, sem a intervenção de intermediários e garantindo as pré-condições para que o usuário dos serviços públicos possa exercer a cidadania plena. Além disto, uma de suas metas sempre foi garantir que todo cidadão saia do Posto com sua solicitação atendida.

Colocando em prática todos estes princípios, algumas perguntas ou necessidades da população ficavam sem resposta. Muitos cidadãos iletrados ou com dificuldades na escrita – os chamados analfabetos funcionais – não tinham essas necessidades atendidas no Poupatempo, e o porquê era uma pergunta sem resposta para os gestores do Programa.

Até que com o lançamento de “Central do Brasil”, de Walter Salles, a pergunta pôde ser respondida. O filme, que retrata a vida de uma professora aposentada que ganha a vida escrevendo cartas para analfabetos na maior estação ferroviária do Rio de Janeiro, sensibilizou muitas pessoas para um problema ainda comum no país.

Em 2001, o Poupatempo colocou em prática a idéia de criar um Programa que possibilitasse a inclusão dos não letrados num espaço de cidadania. Seu objetivo seria auxiliar os cidadãos com dificuldade de ler e escrever a se comunicarem através de cartas. Nascia o Escreve Cartas. Os Postos de Itaquera e Santo Amaro foram os escolhidos para abrigá-lo, principalmente por serem regiões de grande concentração de migrantes, com dificuldades em mandar e obter notícias de seus parentes e amigos.

Hoje, o Programa Escreve Cartas está disponível em cinco Unidades do Poupatempo (Santo Amaro, Itaquera, Guarulhos, Osasco e São Bernardo do Campo), e conta com uma equipe de aproximadamente 250 voluntários que ajudam os cidadãos na redação e leitura de cartas, formulários de serviços e elaboração de currículos. Tudo é feito de maneira gratuita, inclusive a postagem das missivas.

Prestes a completar oito anos no final de outubro, o Escreve Cartas acumula mais de 218 mil atendimentos prestados, o que ajudou a consolidar o olhar humanizado que o Poupatempo se propõe em relação à cidadania e aos cidadãos. Ele foi pensado para atender um grupo normalmente excluído em função do analfabetismo, mas sua existência abrange uma parcela ainda maior da sociedade: as pessoas com deficiência. Com isto, deu voz a quem tem dificuldade para exercer sua cidadania.

O Programa também permitiu um enorme aprendizado sobre o que podemos “doar para o outro”. Diariamente, os voluntários, cidadãos comuns, doam seu tempo e sua dedicação a quem precisa deles e por oito anos continuam doando e ensinando quem está ao lado, mostrando que este é um dos caminhos, uma possibilidade.

Durante a implementação, tivemos dificuldade em manter a freqüência do trabalho dos voluntários. Identificamos que muitas pessoas têm vontade de realizar um trabalho social, mas não conseguem se comprometer. Desta forma, não cumpriam o seu papel da forma adequada, o que nos obrigava a substituir os voluntários por colaboradores do Posto para que o serviço tivesse continuidade.

Com a experiência pudemos identificar um perfil específico de voluntário que permanece comprometido por um longo período de tempo, possibilitando montar um quadro mais estável e envolvido com a questão.

Mais informações sobre o Programa Escreve Cartas podem ser obtidas através do site do Poupatempo: <http://www.poupatempo.sp.gov.br>. Vasto material sobre o trabalho realizado pelos voluntários dentro do Poupatempo também pode ser encontrado nos grandes veículos de imprensa do estado de São Paulo.

### **Eficiência no uso dos recursos públicos e desburocratização**

Destaque os aspectos inovadores do trabalho no que se refere ao emprego dos recursos públicos e como isso se refletiu no uso eficiente de recursos humanos, financeiros e físicos.

Caracterize as soluções criativas adotadas para enfrentar problemas existentes ou novos desafios.

Descreva quais os mecanismos simplificadores adotados no sentido de diminuir os aspectos burocráticos existentes.

Fazer tudo com trabalho 100% voluntário foi, a princípio, uma solução criativa adotada para minimizar a questão do custo, mas essa característica foi o principal instrumento de sucesso e importância social do programa. Outro diferencial, além do atendimento feito por voluntários, é a gratuidade do serviço para o cidadão, não só no que diz respeito ao atendimento, mas principalmente à postagem das cartas e impressão de currículos, etc., pois a grande maioria dos usuários do Escreve Cartas de fato não tem condições para pagar por esses serviços.

Além dessas duas características, de suma importância para o cidadão que necessita de auxílio, vemos o Escreve Cartas como uma grande oportunidade, um gancho para despertar e estimular os cidadãos a buscar a alfabetização. Sempre que o voluntário sente abertura do cidadão para o assunto – pois muitas vezes o cidadão nem admite não saber ler ou escrever - imediatamente é feito o direcionamento para as EJAs (Educação de Jovens e Adultos) da rede de ensino estadual.

### **Gestão de pessoas**

Descreva as iniciativas direcionadas à valorização do servidor público, à melhoria da qualidade de gerenciamento de pessoas ou otimização do uso de recursos humanos, bem como as ações voltadas a qualificação e desenvolvimento do servidor público, tais como programas de capacitação.

Mencione, se possível, as iniciativas ligadas à promoção de ambientes favoráveis à criatividade e ao desenvolvimento de competências, que resultem na

participação, no comprometimento e na motivação da execução de serviços e no gerenciamento adequado de processos de trabalho.

Descreva, se houve, o desenvolvimento ou a melhoria dos sistemas de comunicação interna com os funcionários, utilizando-se meios mais adequados de disseminação clara dos objetivos da organização.

A capacitação começa já com a escolha dos voluntários que decidem doar parte de seu tempo ao Programa Escreve Cartas. As características necessárias para o trabalho são: ser maior de 18 anos, ter paciência para ouvir e entender a demanda do cidadão, ter letra legível e domínio do idioma, e sobretudo, capacidade para guardar sigilo do que ouve e escreve.

Todos os selecionados para fazer parte do corpo de voluntários do Escreve Cartas passam por dois dias de capacitação:

No Primeiro dia apresenta-se a Evolução do trabalho voluntário no Brasil, fornecendo um panorama atual, a diferença entre voluntário independente e voluntário organizacional com exemplos de trabalho voluntário no Brasil e no mundo.

Há também a apresentação do Programa Escreve Cartas e a aplicação de um teste onde o interessado deve escrever uma carta.

No segundo dia são fornecidas todas as orientações funcionais. (horário, dia da semana, rotina do trabalho, preenchimento de livros, planilhas, apresentação da coordenadora e de vídeo motivacional). Os aprovados assinam um contrato de adesão.

Os voluntários passam por uma reciclagem anual que aborda novamente os pressupostos básicos do Programa, informações sobre as metas anuais e uma discussão sobre o voluntariado organizacional.

Para a constante motivação, são organizadas palestras semestrais sobre relacionamentos interpessoais, saúde física e mental, além de festas para a integração do grupo. Ainda pensando nos voluntários, foram criadas oficinas para disponibilizar novos conhecimentos (artesanato, informática, etc) e promover alternativas de geração de renda, e também para fortalecer as relações e a interação do grupo.

## **Efetividade de resultados**

---

Indique quais foram os principais resultados alcançados e de que forma foram medidos.

Descreva as iniciativas e seus respectivos reflexos no curto, médio e longo prazo em relação à organização dos trabalhos e seu impacto com o público interno e externo, evidenciando indicadores de sucesso consistentes.

Analise a eficiência no aproveitamento dos recursos utilizados.

Sempre que possível, apresente dados estatísticos ou numéricos.

Os resultados do trabalho realizado pelo Programa Escreve Cartas são muito satisfatórios para o Poupatempo: nas diversas frentes em que trabalha (atendimento nos Postos, casas de repouso, escolas), sempre há um retorno extremamente positivo de seus usuários, o que é refletido na satisfação e na permanência dos voluntários junto ao trabalho; na demanda que tem o serviço; e no destaque dado ao Escreve Cartas junto à todos os veículos de imprensa. Somente entre janeiro e setembro de 2009, temos o registro de mais de 60 matérias veiculadas sobre o Programa.

Além disso, há também as manifestações dos cidadãos acerca do Escreve Cartas, escritas pelos voluntários a pedido do usuário que deseja agradecer. Abaixo, alguns trechos dessas manifestações:

*“Fui fazer um currículo na Carlini Informática e custava R\$5,00. Como não tinha o dinheiro, a moça de lá me disse que no Poupatempo tinha esse serviço gratuito. Me senti muito bem. Isso ajuda muito as pessoas que como eu não tem dinheiro nem para um cafezinho. Sem currículo ninguém mais se emprega. É preciso a gente saber se expressar por escrito”. 01/02/2008*

*“Foi assim: Eu não sei escrever e meu marido é enjoado. Vim aqui porque acredito que no Poupatempo tem de tudo. Me indicaram o box e faz tanto tempo que utilizo esse serviço. É muito bom. Escrevo para todos meus irmãos”. 01/02/2008*

*“Eu vim fazer um curriculum. Gostei muito do atendimento. Eu não sabia que havia esse atendimento para o público aqui, gostaria que divulgassem mais. Gostei tanto que trouxe minha irmã para fazer o curriculum, também”. 24/10/2008*

*“Eu gostei muito do atendimento. Elas tratam a gente como ser humano. São pessoas com idade, mas jovens de espírito nas funções, estão melhores que a juventude atual. Parabéns, de bem com a vida”. 07/11/2008*

*“Indicaram-me o Escreve Cartas porque tenho dificuldades para escrever. Pra mim é uma ajuda grande. Melhor de tudo que uma ajuda pra pobreza já que não tenho dinheiro pra nada. Vou indicar para o pessoal do Jardim Ângela”. 11/01/2008*

*“Eu vim aqui para fazer um currículo. E adorei o atendimento, são pessoas educadas e muito atenciosas. O projeto está de parabéns, ele beneficia muitas gentes necessitadas”. 07/11/2008*

Sempre recebemos também depoimentos de nossos voluntários, que demonstram a satisfação e o apreço pelo ofício de escrevedores de cartas. Abaixo, alguns trechos:

*Para uma avaliação de quanto é importante a manutenção do Escreve Cartas, é só imaginar-se em um país totalmente desconhecido, chegando à imigração e*

tendo que preencher um formulário escrito em uma língua que desconhece..  
**lochinori Yoshida, 69 anos, voluntário desde 11/2008.**

*Percebi que diante de tudo que assistimos daqui, da mesa do Escreve Cartas, somos seres privilegiados e isentos de problemas. Aprendo cada dia mais com as pessoas que por aqui passam..* **Cristiane Tonello, 44 anos, voluntária desde 04/2009.**

*O Escreve Cartas nos torna importantes aos olhos dos usuários que ficam tão satisfeitos ao serem ao menos por alguns instantes ouvidos em suas lamúrias, alegrias ou saudades..* **Bernardina Fernandes Chagas, 58 anos, voluntária desde 11/2008.**

### **Promoção da transparência e do controle social**

---

Explique como a sociedade é estimulada a controlar os resultados obtidos pela iniciativa e como são estabelecidos os mecanismos de transparência em relação aos usuários dos serviços, ao público-alvo da iniciativa ou aos cidadãos.

No Programa Poupatempo, o cidadão tem à disposição vários canais de comunicação através dos meios eletrônicos, telefônicos ou escritos em fichas de manifestação. Em todos os Postos há vários Espaços de Opinião com fichas de manifestação, canetas, bancada para preenchimento e caixa coletora. Todas as manifestações são respondidas e monitoradas.

Somente o Poupatempo Santo Amaro tem o registro de quase 200 manifestações, sendo 92 % de elogios aos serviços.

Além disso, anualmente são feitas diversas pesquisas de satisfação com os usuários nos Postos Poupatempo. Uma delas, anual e realizada por órgão de pesquisa externo e independente desde 2001, tem apontado índice de satisfação de 97 a 99% com os serviços oferecidos pelo Poupatempo. O resultado das pesquisas, bem como os dados estatísticos de atendimento estão divulgados no site do Poupatempo (<http://www.poupatempo.sp.gov.br>)

### **Desenvolvimento de parcerias com outras entidades do setor público, social ou privado**

---

Identifique se foram realizadas parcerias e qual foi o arranjo institucional utilizado.

O Programa abriu novas possibilidades. A primeira delas foi levar o Escreve Cartas para os eventos externos que o Poupatempo participa. Assim, o Programa participou e participa de inúmeros eventos externos em comunidades carentes, associações de bairro, através de parcerias com subprefeituras ou com as próprias associações, e com isto estendeu os serviços do Poupatempo aos usuários potenciais do serviço que por algum motivo não costumam frequentar os Postos do Poupatempo. Foi também uma forma encontrada de divulgação do Programa em locais onde há um número maior de pessoas que fazem parte do

público alvo. Isto pôde ser observado pela demanda por este serviço nos eventos externos.

Posteriormente, o Escreve Cartas passou a levar este serviço aos asilos, abrigos para idosos carentes próximos ao Posto de origem e oferecer a este grupo um novo incentivo para contatar familiares e amigos. Desta iniciativa dos voluntários nasceu outra: por que não propiciar um encontro de gerações? O Escreve Cartas buscou escolas da região que quisessem fazer um trabalho de escrita entre jovens (alunos da escola) e idosos (residentes em asilos) e daí surgiu uma parceria que coloca em contato diferentes gerações. Cada aluno “adota” um idoso de uma das casas e passa a escrever cartas para ele. Os voluntários do Programa fazem visitas regulares às casas de repouso, onde lêem e respondem as cartas enviadas pelos alunos.

Os voluntários criaram ainda outra vertente incentivando a troca de cartas entre alunos de escolas diferentes. Durante o ano letivo alunos de uma mesma série em escolas diferentes, normalmente do 5º ano do ensino fundamental, trocavam cartas e no final do ano ambos participavam de uma visita monitorada ao Poupatempo finalizado com um encontro para se conhecerem pessoalmente.

O depoimento dos professores das escolas é que este trabalho facilitou e facilita o aprendizado do aluno em relação à escrita, à comunicação clara e propiciou uma melhora significativa da escrita espontânea de um texto para outros leitores. Além disto, permitiu a vivência de um trabalho voluntário com a percepção do quanto podemos nos tornar um alicerce para o outro.

O grupo de voluntários, com novas idéias para estender a abrangência do Programa, criou um momento para as crianças que frequentam o Posto através da contação de histórias. Com isto ajudam a despertar nas crianças uma vontade de se relacionar com os livros e de criar hábito de leitura.

Para os idealizadores do Programa a formação dos voluntários deve buscar sua constante qualificação para oferecer um atendimento adequado ao cidadão, mas principalmente utilizar este aprendizado na sua vida pessoal, e profissional.

## **Processo de informações**

---

Descreva os mecanismos de disseminação dos principais processos da unidade, incluindo os de apoio, sua segmentação sobre o entendimento dos principais processos de trabalho.

Destaque o valor agregado às necessidades dos clientes internos/externos.

Exatamente por não terem tido a chance de ler e escrever, muitos cidadãos ficam isolados da própria família que há algum tempo deixaram, principalmente no norte e nordeste do país. Essas pessoas chegam a ficar anos sem se comunicar com os parentes, justamente por não terem um meio para fazê-lo. Telefone é caro e nessa ajuda, voluntários e Poupatempo passam a ser fundamentais no resgate da comunicação entre os migrantes e seus familiares. De certa forma, o Escreve Cartas é um canal importante não só no ato da troca de informações em si, como

também na considerável diminuição da solidão dos migrantes moradores de São Paulo.

Para que o Escreve Cartas exista e continue existindo, contamos com um apoio fundamental da imprensa para a divulgação do trabalho realizado pelo Escreve Cartas, sobretudo através de rádio e televisão, que são os meios que atingem diretamente o público-alvo do Programa. Além desta divulgação para os usuários, a mídia também é nossa principal aliada na captação de novos voluntários para o Escreve Cartas, uma vez que não fazemos anúncios pagos para este fim (apenas o fizemos na inauguração do Escreve Cartas de São Bernardo do Campo e Guarulhos, já que era um serviço ainda não conhecido na região).

Agregada à função principal do Programa – a de escrever cartas -, os voluntários estendem a ajuda aos cidadãos também aos serviços realizados dentro do Poupatempo, utilizando uma didática personalizada para que o cidadão entenda o que é necessário, por exemplo, para a realização de um serviço, além de fazer o preenchimento de formulários, elaboração de currículos, e até com o encaminhamento dos cidadãos para o cadastramento do currículo diretamente no sistema Emprega São Paulo, o que faz com que muitos já saiam de lá até com uma entrevista de emprego marcada.

## **Aprendizado organizacional**

---

Descreva as ações desenvolvidas que visam ao acúmulo sucessivo do conhecimento sobre a administração do trabalho apresentado.

Descreva as ferramentas desenvolvidas que colaborem na retenção e no compartilhamento de experiências.

Um fator muito importante para que o Escreve Cartas continue em evidência e esteja sempre disponível à população foi encontrar um voluntário com perfil de liderança para trabalhar na constante coesão e motivação do grupo para não descontinuar o Programa, pois entendemos que um trabalho feito exclusivamente por voluntários com certeza teria maior coerência e manutenção de seus princípios se gerido por alguém igualmente voluntário.

Esse trabalho que vem sendo realizado teve e tem tanta importância, que possibilitou a determinação do Secretário de Gestão Pública, Sidney Beraldo, para a expansão do Programa Escreve Cartas, inicialmente disponível em apenas dois postos do Poupatempo, para mais 3 Unidades da Grande São Paulo (Osasco, Guarulhos e São Bernardo do Campo, que receberam o serviço entre dezembro/2008 e março/2009). Toda a capacitação e organização dos novos grupos de atendimento foram feitos e coordenados através de trabalho voluntário.



## **Responsabilidade social**

---

Neste campo devem ser descritas as iniciativas éticas e transparentes da unidade com todos os públicos de seu relacionamento. Descreva, também, se for o caso, as iniciativas inseridas no contexto de desenvolvimento sustentável, preservação ambiental e cultural que resultem no bem-estar social.

A presença do Programa Escreve Cartas facilita a promoção do conceito e das práticas de responsabilidade social dentro do Poupatempo, estendida para todos os colaboradores do Posto com a criação de um espaço de reflexão sobre o “diferente”, suas necessidades. Aos poucos foi ensinando os colaboradores a exercitar um olhar igual para os até então, diferentes. Os funcionários descobriram como o nosso olhar delimita e restringe o espaço do outro. Alguns cidadãos precisam dizer “Por favor, me ajuda a escrever esta carta ou a preencher este formulário, pois esqueci meus óculos”, porque percebem através do olhar do outro que não há espaço para dizer “eu não sei ler e escrever”. O Escreve Cartas propicia esta reflexão diária sobre o estranhamento e o preconceito.

O mais importante desse trabalho é que ele vai além do simples auxílio pontual aos seus usuários, utilizando-se favoravelmente do contato com a grande porcentagem de cidadãos ainda sem alfabetização para um incentivo à escolarização.

O Programa nasceu de uma vontade genuína de facilitar a comunicação entre todos e com o tempo e a prática transformou o espaço e as pessoas ao redor.

Escreveu linhas de cidadania sobre as impossibilidades, criou espaços e ampliou o olhar escrevendo cartas, mandando notícias!

*“Penso que se escreve para um mundo onde se possa viver”*

(Anais Nin)