CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA

MASTER EM LIDERANÇA E GESTÃO PÚBLICA

A EXPERIÊNCIA DE DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO NA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A PRIMEIRA INFÂNCIA: OS CASOS DE JUNDIAÍ E SÃO PAULO

JANAINA REIS

RAPHAELLA BURTI

SYLVIA ANGELINI

São Paulo

2020

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Janaina Reis

Raphaella Burti

Sylvia Angelini

A EXPERIÊNCIA DE DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO NA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A PRIMEIRA INFÂNCIA: OS CASOS DE JUNDIAÍ E SÃO PAULO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação Master em Liderança e Gestão Pública, do Centro de Liderança Pública.

Orientadores: Gabriella Lotta e Rodrigo Estramanho.

São Paulo

2020

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Sumário

1. INTRODUÇÃO 6
2. OBJETIVO 8
3. JUSTIFICATIVA 9
4. MÉTODO 10
5. DEFINIÇÃO E DELIMITAÇÃO CONCEITUAL 11

5.1 Definição do conceito de design centrado no usuário 11
5.2 Definição do conceito de experiência do usuário - UX 12
5.3 Definição do conceito de *Design Thinking* 15
5.4 A experiência de *design* centrado no usuário aplicada em políticas públicas no Brasil 17
5.5 O conceito de *design* centrado no usuário aplicado às políticas públicas para a primeira infância 24

6. DIAGNÓSTICO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PRIMEIRA INFÂNCIA 26

6.1 Surgimento do conceito de políticas públicas para a primeira infância no Brasil 26
6.2 Diagnóstico do design centrado no usuário no município de Jundiaí 29
6.3 Diagnóstico do design centrado no usuário do município de São Paulo 89

7. PLANO DE AÇÃO 100
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS 106
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 108
10. ANEXOS 111

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo propor um plano de ação, visando a implantação de programas de políticas públicas voltadas à primeira infância nos municípios brasileiros, a partir dos conceitos de design centrado no usuário (DCU), experiência do usuário (UX) e design thinking (DT). Para isso, esse estudo terá como foco o estudo de caso de dois municípios paulistas: São Paulo/SP e Jundiaí/SP. Pretende-se sistematizar a experiência prática de implantação dos planos de primeira infância desses dois municípios, a partir da combinação de estratégias metodológicas qualitativas e quantitativas para que se tenha uma análise não somente dos resultados de impacto, mas principalmente do processo nos arranjos de coordenação e implementação da política, com especial destaque para os poderes executivo e legislativo e sociedade civil. Como resultado, espera-se com isso elencar características e ações práticas bem sucedidas que contribuam na implementação de um plano de ação de políticas públicas de primeira infância voltadas para a experiência do usuário, ou seja, os munícipes de 0-6 anos, com o objetivo de orientar os gestores públicos municipais na aplicação de seus planos de ação municipais.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

ABSTRACT

This paper proposes to describe a public policy plan regarding the implementation of a early childhood public policy program for Brazilian municipalities, based on the concepts of user-centered design (DCU), user experience (UX) and design thinking (DT). For this, this study will focus on the case study of two municipalities in the state of São Paulo: São Paulo / SP and Jundiaí / SP. One of the main purposes of the study is to systematize the practical experience of implementing the early childhood plans of the three authors of the study in these two municipalities based on the combination of qualitative and quantitative methodological strategies so that there is an analysis not only of the impact results, but mainly of the process in the coordination and implementation of theses public policies, with special emphasis on the executive and legislative branches as well as civil society. As a result, the study aims to consolidate the best practices that can contribute to the implementation of an action plan for public policies of early childhood focused on the user experience with the objective of guiding municipal public managers in the implementation of their municipal action plans.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

PALAVRAS- CHAVE

Experiência do usuário, políticas para a infância, intersetorialidade, São Paulo, Jundiaí.

1. INTRODUÇÃO

Fernando Coelho, no artigo intitulado "Reformas e Inovações na Gestão Pública no Brasil Contemporâneo"[1] descreve as alterações no macroambiente da gestão pública brasileira nas últimas décadas. Segundo o autor, o processo advindo com a redemocratização do país, passando pela Constituição de 1988 e, principalmente, a partir dos anos noventa com a agenda de reforma do Estado, a gestão pública brasileira está em transformação em três principais dimensões: econômico-financeira, institucional- administrativa e sociopolítica. Nesse sentido, ele descreve:

> Na dimensão econômico-financeira, o ajuste/equilíbrio fiscal, a desregulamentação de monopólios, a privatização e as parcerias público-privadas – no âmbito do Estado-Rede – diversificam o papel do Estado, incluindo, além da função de intervenção (e desenvolvimentista), atividades de regulação e catalisação. Na dimensão institucional- administrativa, as inovações gerenciais, a descentralização de políticas/recursos, o foco no cidadão-usuário e a profissionalização da burocracia são intenções e/ou ações que, gradativamente, impactam no *modus operandi* da administração pública, desfocalizado-a dos processos e (re)orientando-a para resultados. E na dimensão sócio-política, a *accountability,* a intersetorialidade e a participação são os mecanismos que rearranjam as relações entre Estado e sociedade, diminuindo a centralização/insulamento governamental e aumentando a governança pública (e o controle social).(COELHO, 2012)

[1]COELHO, Fernando de Souza. **Reformas e Inovações na Gestão Pública no Brasil Contemporâneo**. In: DENHARDT, R. B. Teorias da Administração Pública. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

Ainda segundo o autor, é neste contexto em que o papel do Estado e o modelo de gestão pública se redefinem no Brasil – nos três níveis de governo –, apresentando-se como os *vetores* político e técnico que se imbricam na reforma da administração pública no país, com duas principais vertentes: uma vertente gerencial – identificada com as modernas técnicas de gestão, centrada no aumento da eficiência e da eficácia, e outra [política], focada na participação cidadã e no controle social – voltada para a realização de experiências inovadoras e pela busca, principalmente, da efetividade. Ademais, novos paradigmas sócio-tecnológico, baseados no acesso ilimitado e no trabalho em redes, está orientando as organizações e governos a serem mais empáticos e adotarem uma abordagem centrada no indivíduo (Bas & Guillo, 2015). Nesse cenário, as políticas públicas governamentais existentes no Brasil e as próprias organizações buscam soluções viáveis para atender as demandas complexas e multidimensionais crescentes da sociedade, como educação, saúde, fome, pobreza (Kollek 2014).

O presente estudo se concentra justamente nesse contexto e tem por objetivo analisar a vertente de participação cidadã a partir dos conceitos de design centrado no usuário (DCU), experiência do usuário (UX) e design thinking (DT) para a formulação de políticas públicas no Brasil na última década, com principal atenção às políticas públicas de primeira infância. Principalmente, pretende analisar como são aplicados os conceitos da nova administração pública que levam em conta as necessidades do cidadão e usuários das políticas públicas por meio de ferramentas, conceitos e metodologias baseadas nos conceitos descritos acima, colocando o cidadão no centro da tomada de decisão para a elaboração de políticas públicas pautadas nos princípios de eficiência, efetividade e economicidade.

Para isso, será utilizado o recorte da implantação de políticas públicas de primeira infância adotadas no período de 2013-2019 no Estado de São Paulo, com foco nas análise e estudo de caso de dois municípios: São Paulo/SP e Jundiaí/SP.

Como resultado, o estudo pretende elaborar como produto um compilado de boas práticas por meio de um plano de ação para aplicação das políticas públicas de primeira infância voltadas para a experiência do usuário, cujo público alvo são munícipes de 0-6 anos, orientando os gestores públicos municipais na aplicação de seus planos de ação municipais.

2. OBJETIVO

Este trabalho tem como objetivo propor um plano de ação para orientar a implantação de políticas públicas voltadas à primeira infância em dois municípios paulistas, a partir de premissas de experiência do usuário.

São objetivos secundários deste trabalho:

1. Estimular gestores a oferecerem espaços públicos que atendam às demandas da infância, ampliando a quantidade e a qualidade de áreas verdes, parques e praças que possibilitem o contato com a natureza e o livre brincar na cidade;
2. Fortalecer a visão de criança autônoma e sujeito de direitos na cidade, acolhendo a singularidade da infância e a diversidade cultural produzida também pelas crianças, que formam um conjunto de padrões de comportamento, crenças e valores morais e materiais;

3. Explicitar o potencial educador do território para desenvolver percepções, habilidades e aprendizagem criativa e colaborativa das crianças;
4. Incentivar a mobilidade ativa na cidade, prioritariamente a circulação a pé das crianças, possibilitando melhores condições de desenvolvimento físico, cognitivo e emocional;
5. Definir metas e indicadores que orientem a ação do poder público e da sociedade para a construção de uma cidade mais amigável à criança.

3. JUSTIFICATIVA

As crianças brasileiras, em sua maioria, crescem em contextos urbanos: 84% da população vive hoje em cidades, de acordo com o Censo de 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Na década de 1950, cerca de 36% dos habitantes do país viviam em cidades; na década de 1970 esse número foi para 56%, e nos anos 2000 chegou a 81%. Na Região Sudeste, as taxas de urbanização são ainda maiores: 44% na década de 1950; 73% na década de 1970, 90% nos anos 2000 – em Jundiaí, a taxa atual é de 96%.

Esse processo de urbanização acelerado pelo qual o país passou não ocorreu sem o surgimento de graves problemas. O afastamento da criança com a natureza talvez seja um dos mais sérios. Atualmente, “a criança na natureza é uma espécie em extinção” (Louv, 2016).

Na vida em cidades, as ruas deixaram de ser espaços de convívio, brincadeira e contato com o meio ambiente, para se transformar em meras rotas de passagem para veículos. As crianças estão cada vez mais cercadas de concreto e vidro, em seus condomínios, restritas aos espaços internos, onde predominam as

telas de televisão. Segundo o Censo de 2010, o eletrodoméstico está presente em mais de 95% dos lares brasileiros. Em média, as crianças passam 5h35min em frente à TV todos os dias, segundo o IBOPE.

A qualidade de vida nas cidades ficou restrita a quem pode pagar para morar perto de praias, lagos, lagoas ou parques naturais. O transporte público não facilita o acesso aos mais pobres.

Neste modelo, as áreas naturais viram mais um lugar de segregação, em vez de proporcionar a empatia do encontro, a convivência entre os diferentes e a tolerância. Uma pesquisa divulgada pela Children & Nature Network coloca o Brasil na lista dos três países onde as crianças exploram a natureza com menos frequência. Ao mesmo tempo, dados divulgados pelo Ministério da Saúde, em 2010, indicam o Brasil como o segundo maior mercado mundial de ritalina, droga usada no tratamento do TDAH, que pode causar dependência física e psíquica.

São dados alarmantes, que se impõe como desafio para urbanistas, planejadores urbanos e gestores públicos.

4. MÉTODO

Esse estudo buscará sistematizar a experiência prática de três gestoras públicas, líderes MLG, autoras do presente estudo que atuaram diretamente na elaboração, implantação, monitoramento e avaliação da implantação das políticas públicas de primeira infância em seus municípios (SP e Jundiaí). Para isso, foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos de pesquisa: revisão de literatura para fundamentação teórica, delimitação do objeto de estudo, diagnóstico quantitativo e qualitativo das politicas adotadas nos dois municípios no período de 2013-2019; aplicação de entrevistas com especialistas do tema para análise de

experiencias exitosas na implantação de planos municipais; sistematização da experiência prática das autoras e, finalmente, estruturação e proposição de um plano de ação com doze passos, com base nas experiencias práticas e teóricas adquirdidas.

5.DEFINIÇÃO E DELIMITAÇÃO CONCEITUAL

5.1. Definição do conceito de *design* centrado no usuário

De acordo com Abras, Maloney-Krichmar e Preece (2004), o termo *Design* Centrado no Usuário (DCU) origina-se de uma pesquisa de laboratório realizada no início dos anos 80 na Universidade da Califórnia pelo cientista cognitivo Donald Norman. Nesse estudo, Norman identificou que a premissa para a construção de um *design* efetivo para um produto ou projeto ser realizado com sucesso é o atendimento aos interesses e as necessidades do usuário, colocando-o, nesse sentido, no centro da tomada de decisões do projeto. Para Norman, a metodologia advinda a partir dos conceitos de DCU seriam de útil aplicação principalmente no processo de formulação do design de softwares para desenvolvedores, com o objetivo de apoiá-los no processo de construção de criação de aplicativos e plataformas que atendessem às necessidades de seus usuários.

Garret (2010), por sua vez, conceitua DCU como a prática de uma criação envolvente, emocional e eficiente no que diz respeito à experiência do usuário, levando em consideração suas necessidades e desejos em cada passo do desenvolvimento do produto.

5.2. Definição do conceito de experiência do usuário - UX

A partir da revisão sistemática, foi possível observar que as opiniões sobre o assunto ainda são divergentes e passíveis de melhorias - como novas técnicas e abordagens; também foi entendido que o tema é pouco explorado no campo do design e percebe-se a necessidade de explorar periódicos relacionados a área da computação (Ravanello, 2016).

O conceito de *User Experience* (UX), ou experiência do usuário, tem origens bastante recentes e relativamente difusas na literatura. Nesse sentido, a formulação desse conceito foi ancorada principalmente no autores Donald Norman (autor também do conceito de DCU, descrito acima) bem como os autores Peter Wright e Marc Hassenzahl.

De acordo com Norman, o *design* e experiência do usuário podem ser definidos como “A prática de projetar produtos, processos, serviços, eventos e ambientes com o foco voltado para a qualidade e satisfação da experiência do usuário como um todo” (NORMAN, 2002).

Peter Wright, por sua vez, considera a experiencia do usuário como “tanto o produto do que os usuários trazem para a situação quanto e sobre as ferramentas que participam da experiência”. A experiência, nesse sentido, é realizada numa perspectiva relacional e dialógica, em uma relação entre o usuário e produto.

Por sua vez, Hassenzahl (2010) entende que a experiência é quase sempre mediada. Para ele, a experiência se torna "experiência do usuário" ou "user experience - UX" quando o foco de análise está no mediador de experiências, denominado por ele de "produtos interativos" bem como as respectivas experiências

que emergem de tais interações. Para ele, um produto interativo pode ser tanto um serviço, um evento ou uma politica pública.

Existem alguns princípios importantes na hora de se projetar a experiência do usuário Norman (1988; Baranauskas, 2003) determinam quatro diretrizes:

- **Visibilidade:** a visibilidade preconiza que os padrões e interfaces necessários para que o projeto seja simples e compreensível ao usuário, indicando como a experiência vai ser compreendida pelo usuário.
- **Bom modelo conceitual:** determina os efeitos da interação do usuário. Quanto melhor o modelo conceitual, melhor e mais efetivo é a visibilidade do projeto;
- **Bons mapeamentos:** termo técnico que trata da diretriz responsável pelas analogias. Nesse sentido, um bom mapeamento é indicado pela compreensão do projeto na direção e necessidades pretendidas pelo usuário.
- ***Feedback*:** é considerada uma das diretrizes mais importantes no projeto ou politica pública a ser estruturada. É indicado através do retorno das ações realizadas, dos resultados obtidos e principalmente da rapidez com que esta resposta é dada. Com isso, a sensação de erro diminui, melhorando a experiência do usuário.

Dentro das prerrogativas de experiência do usuário, um conceito importante deve ser destacado: o conceito de usabilidade. De acordo com Scapin (1993), o conceito de usabilidade é a habilidade do sistema, política pública ou de uma interface que permite aos seus usuários serem capazes de atingir facilmente seus objetivos de interação com o sistema.

A Internationational Organization Standardization (ISO) 9241-11 e Norma

Brasileira (NBR) 9241 define usabilidade como a eficácia, a eficiência e a satisfação com que usuários específicos conseguem alcançar objetivos específicos em ambientes particulares.

Nesse sentido, Nielsen desenvolveu em 1990, dez princípios fundamentais de usabilidade, também chamados de heurísticas de usabilidade:

- **Visibilidade do status do sistema:** o sistema deve sempre manter o usuário informado sobre o que está acontecendo, através do fornecimento de uma resposta apropriada dentro de um prazo razoável;
- **Mapeamento (compatibilidade) entre o sistema e o mundo físico:** o sistema deve utilizar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares a ele. O sistema deve seguir as convenções do mundo real, fazendo a informação aparecer na ordem lógica e natural;
- **Liberdade e controle ao usuário:** o sistema deve fornecer maneiras de permitir que os usuários saiam facilmente dos lugares inesperados em que se encontram, utilizando “saídas de emergência” claramente identificadas;
- **Consistência e padrões:** o sistema deve evitar que os usuários tenham que pensar se palavras, ações ou situações diferentes significam a mesma coisa; suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros: o sistema deve utilizar uma linguagem simples para descrever a natureza do problema e sugerir uma maneira de resolvê-lo;
- **Reconhecer em vez de memorizar:** o sistema deve tornar objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ser obrigado a relembrar de uma parte do diálogo para poder dar seqüência à interação;
- **Flexibilidade e eficiência de uso:** o sistema deve fornecer aceleradores que

permitam aos usuários mais experientes realizar tarefas com mais rapidez, os quais, no entanto são invisíveis aos usuários inexperientes. Além deste recurso, deve-se proporcionar ao usuário mecanismos de atalhos para ações freqüentes;

- ***Design* estético e minimalista:** o sistema deve evitar o uso de informações irrelevantes ou raramente necessárias;
- **Prevenção de erros:** o sistema, quando possível, deve impedir a ocorrência de erros;
- **Ajuda e documentação:** o sistema deve fornecer informações e ajudas que possam ser facilmente encontradas e seguidas, além de ter como foco principal a tarefa do usuário.

5.3. Definição do conceito de *Design Thinking*

Segundo Brown (2009) o *design thinking* é *"*uma abordagem criativa e tem sido estudado como uma ferramenta de desenvolvimento de inovações, capaz de provocar rupturas no mercado pela sua arquitetura, funcionalidade e estética, visto que tem seu foco voltado na criação coletiva".[2]

O International Council of Society in Industrial Design (ICSID, 2005), por sua vez, delimita o *design thinking* como "uma atividade criativa cujo objetivo é estabelecer as qualidades multifacetadas de objetos, processos, serviços e seus sistemas compreendendo todo o seu ciclo de vida. Seu foco de trabalho está no envolvimento dos clientes aos processos de criação."

É importante salientar a funcionalidade prática da metodologia de DT no que

[2] https://docs.google.com/document/d/1zl1Ldx0fuqf6b9S_PsCXnUDJoqfvpaffwWVp5nnGS9Q/edit, acesso em 20/2/2020

diz respeito à sua abordagem, bem como em sua sistematização centrada nas necessidade dos usuário, por meio do chamado *tool kit (kit* de ferramentas), utilizados para integrar as necessidades das pessoas, a possibilidades tecnológicas e os requisitos para o sucesso organizacional dos diferentes atores envolvidos no processo Brown (2009).

Ainda segundo Brown (2009), a utilização desse kit de ferramentas voltados para encontrar a solução de um problema sistêmico consiste em três etapas: inspiração, ideação e implementação.

- **Inspiração:** trata-se da identificação do problema real enfrentado. Nesse momento, são formuladas perguntas para o entendimento do problema para geração de ideias, observando-se o comportamento das pessoas frente ao problema delimitado. O objetivo desta etapa é o registro das percepções, reformulação do problema e evolução para o passo seguinte de geração de ideias (Brown, 2009).
- **Ideação:** é o processo no qual as ideias e conceitos são gerados e prototipados com o objetivo de gerar inovações sobre os problemas identificados na etapa de inspiração. As ideias aprovadas ganham forma com a elaboração de protótipos rápidos, despendendo-se somente do tempo, do investimento e dos esforços necessários para gerar informações que serão úteis para o progresso da ideia. A prototipagem é um dos estágios da criação e concepção da ideia, invertendo o pensamento tradicional de imaginar para criar, mas traz a lógica de criar para visualizar e imaginar novas alternativas e soluções (Brown, 2009).
- **Implementação:** nesta fase, deve-se planejar o método que irá atingir o cenário projetado. É importante, nesse momento, que a organização

identifique os motivos para impulsionar o sucesso da solução, priorize as atividades dos setores que se comprometerem em fornecer as estratégias relacionadas, defina as relações estratégicas, operacionais e econômicas e também defina o impacto econômico do empreendimento (Brown, 2009).

Nos capítulos a seguir serão descritos e detalhados como os conceitos de design centrado no usuário (DCU), Experiência do Usuário (UX) e *Design Thinking* (DT) foram aplicados na implantação dos planos municipais de primeira infância dos municípios de Jundiaí/ SP e São Paulo/SP.

5.4. A experiência de *design* centrado no usuário aplicada em políticas públicas no Brasil

No campo da Administração Pública, o conceito de design centrado no usuário/cidadão, começa a ser discutido no mundo nos anos 80, entre países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), no âmbito da administração pública gerencial.

Nos anos 90, o conceito começou a migrar para o Brasil, no contexto da crise de Estado, especificamente de atendimento ao cidadão. Os usuários dos serviços públicos se mostravam insatisfeitos e exigiam, “cada vez mais, a prestação de serviços de qualidade que conseguiria dar resposta às suas demandas crescentes” (Pleguezuelos, 2000 Apud Coutinho, 2000)

Anteriormente à administração pública gerencial, o foco era mais burocrático, voltado a atender os interesses do aparelho do Estado (Coutinho, 2000), ou seja, o foco era interno, para a própria instituição, de modo que o cidadão não fosse o

centro de sua atuação. Buscando vencer os desafios da ineficiência e ineficácia do atendimento ao cidadão, o modelo gerencial se inspirou administração privada, adotando técnicas e métodos correspondentes, porém sem perder o caráter essencial da administração pública: a defesa do interesse público (Coutinho, 2000).

Desta forma, o cidadão era visto como cliente, segundo Bresser Pereira, (1999), “Ver o cidadão como um cliente significa apenas dar-lhe a devida atenção, dedicar-lhe o respeito que ele não tem nas práticas administração pública burocrática, auto-referida, voltada para seu próprio poder”. Todavia, ao decorrer do tempo, o termo foi sofrendo algumas críticas em que Hirschmann (1999) citado por Coutinho divide em três categorias: 1. marginalização da cidadania, trazendo o cidadão como cliente do governo e não como parte integrante da coisa pública; 2. enfatiza a satisfação individual em detrimento do sentido de comunidade; 3. simplifica a relação governo e sociedade. É comumente utilizado, também, o termo “usuário”, mais próximo da concepção da administração pública, mas, ainda assim, diz respeito a um grupo determinado e específico de um serviço público.

Já o termo “cidadão” é mais amplo e agregador, estando mais ligado à origem e essência do Estado: defesa do interesse público. Como bem definido por Coutinho:

> Os cidadãos podem ser ou não usuários de serviços públicos específicos, mas são parte de toda uma comunidade e, portanto, contribuem e recebem benefícios da administração pública. Os cidadãos são também portadores de direitos e deveres e, ao contrário dos clientes do setor privado, freqüentemente não podem escolher um serviço alternativo, caso estejam insatisfeitos com o serviço prestado pelo setor público.(COUTINHO, 2000 p. 46)

Uma das primeiras iniciativas de administração pública voltada ao usuário-cidadão foi a edição do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, em novembro de 1995, por identificar o cidadão como cliente do serviço público e prever o controle social. O controle social se apresenta na forma de "participação de entidades representativas da sociedade civil no conselho de administração de entidades prestadoras de serviços públicos não-exclusivos de Estado, qualificadas como Organizações Sociais." (Nassuno, 2014 p. 14).

O Plano trouxe novas orientações para o serviço público, tanto nas ações centralizadas do órgão responsável pela reforma, como descentralizadas em unidades de diversas instituições públicas (Nassuno, 2014). As ações centralizadas foram:

- Centrais de Atendimento - implementação em diversos estados, reunindo representantes dos diversos órgãos públicos de todos os níveis federativos, capacitados em atendimento ao público
- 1ª Pesquisa Nacional de Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos - medindo a satisfação do cidadão brasileiro com os serviços de educação, saúde e previdência social
- Decreto do Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos (Nº. 3.507, de 13 de junho de 2000) - estabelecendo padrões de qualidade no atendimento ao cidadão pelos órgãos da Administração Pública Federal

Essas ações integraram o Programa de Qualidade no Serviço Público[3], guiado por três eixos: atendimento ao cidadão, avaliação da satisfação e incentivo à melhoria da qualidade.

As ações descentralizadas, consideradas no texto de Nassuno, foram coletadas de uma seleção de iniciativas premiadas no Concurso de Inovações na Gestão Pública Federal - Prêmio Helio Beltrão, organizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), o Ministério de Planejamento e Gestão e o Instituto Helio Beltrão, onde o foco no usuário é critério de escolha. Algumas iniciativas citadas que se destacaram:

- **Secretaria da Receita Federal** - programas digitais de imposto de renda, atendimento via e-mail, emissão de certidão de débitos via internet, central de atendimento.
- **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)** - atendimento itinerante (incluindo barcos e trailers), central de atendimento e comunicação via rádio.
- **Ministério do Trabalho e Emprego** - central de atendimento telefônica e serviço móvel de atendimento em bairros periféricos e na zona rural.
- **Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos** - segunda via de documentos sem precisar ir até o local de origem e caixas postais comunitárias.
- **Banco do Nordeste** - central de orientação ao cliente, agência itinerante e redesenho do processo de concessão de crédito.

Como podemos observar acima, as iniciativas descentralizadas podem ser categorizadas em quatro eixos:

[3] Continuidade do Programa de Qualidade e Participação iniciado em 1995.

I. Criação de **Centrais de Atendimento**, como forma de integrar as informações e serviços, uma porta de entrada única;
II. **Atendimento itinerante**, levando acesso ao serviço público a todos os cidadãos, independente do local onde mora e suas condições;
III. **Tecnologias da informação** na oferta dos serviços públicos, modernizando a administração pública;
IV. **Revisão de processos**, otimizando o tempo e qualidade do serviço oferecido.

Ainda buscando trazer referências práticas do design centrado no usuário em políticas públicas, há a publicação recente do IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - “Inovação e políticas públicas: superando o mito da ideia”, de 2019. A publicação traz inúmeras experiências, mas destacamos as iniciativas tratadas no capítulo 6 - Redesenho de serviços públicos e transformação digital: combinando abordagens e metodologias ágeis com foco no cidadão.

Roncaratti et al. (2019) analisam a melhoria de quatro serviços: Sistema de Cadastramento Único de Fornecedores do Governo Federal (Sicaf), Passe Livre, Disque 100 e Programa de Aquisição de Alimentos (PAA).

I. Sistema de Cadastramento Único de Fornecedores do Governo Federal

O Sicaf é o sistema de cadastramento e habilitação de fornecedores interessados em vender serviços ou materiais para o Governo federal. O projeto de melhoria previu entender a experiência dos usuários e as possibilidades para uma versão digital e simplificada.

A partir de pesquisas e utilização da ferramenta “persona” com potenciais fornecedores do Governo Federal e unidades cadastradoras foi possível identificar que o sistema não considerava a diversidade dos usuários, colocava o cadastrador como protagonista, deficiência no suporte e comunicação, entre outros problemas, apesar de ser avaliado como de forma positiva, no geral.

Após essas contribuições, o Sicaf foi redesenhado para uma versão totalmente digital, com integração de dados com outros órgãos do Governo Federal, como a Receita Federal do Brasil, e, ainda, possibilitando o recebimento de documentos digitais, dispensando o reconhecimento de firma e autenticação de cópias.

II. Passe Livre

O Passe Livre é um programa que proporciona gratuidade no transporte interestadual para pessoas com deficiência e carentes, ofertado pelo Governo Federal. Para solicitar o benefício era necessário ir a um posto físico, pessoalmente, e preencher um formulário.

Um sistema *web* foi elaborado, porém, antes de ser disponibilizado, foi testado por usuários reais do serviço, que fizeram diversos apontamentos relevantes e permitiram que o sistema fosse melhorado antes de seu lançamento oficial, antecipando e diminuindo eventuais problemas para os usuários finais.

III. Disque 100

O Disque 100 é um serviço do Ministério dos Direitos Humanos que recebe denúncias de violação dos direitos humanos, em especial da população vulnerável

(crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, o público LGBT, pessoas em situação de rua e outros, como quilombolas, ciganos, índios e pessoas em privação de liberdade) e encaminha aos órgãos competentes. Há, também, canais digitais disponíveis, porém são pouco utilizados.

O projeto de melhoria desse serviço utilizou entrevistas semiestruturadas com atendentes, analistas e usuários; oficinas de ideação e *survey* com amostra aleatória de atores da rede de proteção. Como resultado, surgiram duas frentes de atuação: criação de identidade única para todos os meios de comunicação e criação de mais opções na Unidade de Resposta Automática (URA).

IV. Programa de Aquisição de Alimentos

O PAA é um programa do Governo Federal operacionalizado por estados, Distrito Federal, municípios e Conab (Companhia Nacional de Abastecimento). Seu objetivo é acesso à alimentação e incentivo à agricultura familiar, por meio da *compra e doação simultânea*. Tem como público-alvo os agricultores familiares e pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional, e atendidos pela rede socioassistencial e equipamentos de alimentação e nutrição.

A oportunidade de melhoria considerava a digitalização do serviço, objetivando agilizar os processos e democratizar o acesso. As metodologias utilizadas foram entrevistas com gestores do serviço, e oficinas para entendimento da jornada do usuário e proposição de ideias de aprimoramento. Entre as propostas que surgiram, constam:

> Acesso simples e fácil ao usuário; comunicação clara, direta e multicanal com o beneficiário (incluindo Whatsapp, SMS, ligação por celular); conciliação da oferta com a demanda (que se constitui em um desafio para digitalização); divulgação pelas unidades de atendimento da resposta da chamada pública; informação ao produtor (de preferência por SMS), comunicando o pagamento em sua conta; sistematização do cadastro de entidades e agricultores; cadastramento de produtos e cronograma de entregas pelo produtor; cadastro de interessados aberto continuamente; possibilidade de geração de relatórios pelos interessados, dentre outros. (Roncaratti et al. 2019 p. 132)

Como foi possível observar nos exemplos trazidos a este capítulo, praticamente a totalidade das iniciativas envolvem a digitalização, ou seja, a transformação do serviço como um todo, ou parte dele, em digital. Todavia, no contexto em que se propõe esse trabalho, da formulação de políticas públicas para a Primeira Infância, não é uma missão simples, pois o usuário, no caso, é uma criança de 0 a 6 anos de idade.

5.5. O conceito de *design* centrado no usuário aplicado às políticas públicas para a primeira infância

Em sua maior parte, as vozes de crianças pequenas, seus pais e cuidadores, e mulheres grávidas têm sido sub-representadas nos processos tradicionais de construção da cidade e nas estratégias globais de engajamento cívico.

Uma boa experiência de design de política para a primeira infância criada a partir da experiência do usuário é o Urban 95, uma iniciativa da fundação holandesa Bernard van Leer de financiamento de transformações urbanísticas nas cidades,

gerando oportunidades que moldam os primeiros cinco anos cruciais da vida das crianças.

A diretriz de planejamento e projeto para arquitetos, urbanistas e gestores é: se você pudesse vivenciar uma cidade a uma altura de 95 cm – a altura média de uma criança saudável de 3 anos – o que você faria de diferente? É este olhar a partir da experiência das crianças, acompanhado de um processo de escuta dos pequenos usuários, que orienta as ações na cidade.

O programa Urban 95 está fundamentado na convicção de que quando os bairros de uma cidade funcionam bem para mulheres grávidas, bebês, crianças e jovens, eles também tendem a promover o desenvolvimento econômico, além de comunidades fortes. As ações do programa testam e escalam inovações em:

- **Espaço público verde**: Transformar os espaços físicos existentes em lugares onde as crianças pequenas brinquem sem perigo e explorem a natureza, e para que seus cuidadores se encontrem e descansem.
- **Mobilidade para famílias**: Permitir que cuidadores e crianças pequenas possam caminhar ou andar de bicicleta até serviços de saúde e creches, assim como a lugares onde seja possível brincar sem perigo, e a encontrar fontes de alimentação saudável.
- **Tomada de decisões com base em dados**. Coletar dados sobre crianças pequenas e seus cuidadores em cada bairro e usá-los para melhorar a alocação de recursos e facilitar a coordenação entre os diferentes setores.
- **Formação e suporte para pais**. Fornecer idéias, informações e sugestões aos pais e outros cuidadores sobre o desenvolvimento da primeira infância,

tal como sobre a importância de incorporar a contação de histórias nas rotinas diárias, por meio dos serviços e estruturas já existentes.

Até agora, o programa é realizado em Bogotá, Tel Aviv (Israel) e Bhubaneswar (Índia). Também tem parcerias com Recife e Istambul, projetos em Lima, São Paulo, Tirana, Boa Vista e Amsterdã. Em 2020, Jundiaí ingressará no programa, como uma das primeiras cidades (não capitais) beneficiadas.

6. DIAGNÓSTICO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PRIMEIRA INFÂNCIA

6.1. Surgimento do conceito de políticas públicas para a primeira infância no Brasil

As políticas públicas para a primeira infância no Brasil, concebidas inicialmente em meados do século XIX, não separavam de forma nítida os cuidados de saúde, educação e assistência social, como se observa atualmente. Quem cuidava da criança cuidava de todas as suas necessidades, isto é, do indivíduo. Aos poucos, a atenção foi se concentrando naquilo que se mostrava mais emergencial e com maior evidência social: em alguns momentos eram cuidados relacionados à saúde e à nutrição; em outros, eram ações relacionadas à promoção social (creche assistencial, depois a educação infantil).

Com o tempo, os profissionais foram se especializando e começaram a criar os programas setoriais. Segundo Bareicha et. al. (2018), o olhar das ciências focado em aspectos particulares da vida e do desenvolvimento infantil foi gerando especialidades: na psicologia, surgiu a psicologia infantil; na medicina, a pediatria;

na sociologia, a sociologia da infância; na pedagogia, a pedagogia da infância; na antropologia, a antropologia da criança e assim por diante.

Os serviços públicos seguiram a mesma lógica da especialização. Entendendo a dificuldade de uma única instituição, um ministério ou uma secretária cuidar, com propriedade ou qualidade, de tudo o que é importante na atenção integral à criança, houve repartição de funções. Assim, o Poder Executivo, segmentado em áreas ou setores, foi entregando o cuidado da criança a diferentes ministérios ou órgãos especializados, que passavam a constituir campos específicos e independentes no planejamento, na programação e no orçamento.

Segundo estudos realizados pela RNPI, em 1930 foi criado o Ministério da Educação e Saúde Pública. Em 1953, a saúde tornou-se objeto de um ministério próprio (Ministério da Saúde) e a educação, de outro, que incluía a cultura e o desporto (MEC). Em 1975, a cultura foi separada, para ser objeto de outro ministério (MinC) e o esporte, em 1995 (Ministério do Esporte), também se desvinculou da educação, constituindo um ministério próprio. Em consequência, temos a forma setorializada de gestão da coisa pública.

Por um lado, a divisão de um objeto em partes ajuda a dominá-lo mais facilmente, permitindo um conhecimento mais profundo do segmento em foco e tornando possível a qualificação do profissional ou da instituição responsável pelo serviço. Por outro lado, a intersetorialidade proposta nas últimas décadas propõe uma nova maneira de abordar os problemas: partir da visão da criança como indivíduo sujeito de direito, em vez de objeto de várias áreas de intervenção. O desafio passa a ser articular os segmentos especializados em uma rede de atenção integral.

No Brasil, existem avanços sociais importantes realizados na lógica da intersetorialidade, entre elas a introdução de programas de transferência de renda, programa de saúde da família, combate à desnutrição, educativos, de moradia, entre outros. Além disso, o país já atingiu uma das metas do Objetivo do Milênio, ao reduzir em dois terços, até 2015, a mortalidade de crianças menores de 5 anos (BRASIL, 2015).

Bareicha et. al (2018) apontam algumas ações que contribuíram para melhorar o cenário das políticas para a infância no Brasil: a Lei de instituição da Década da Primeira Infância (2015 - 2019), que normatizou a Assistência, Educação e Saúde; a instituição da Frente Parlamentar da Primeira Infância, em 2011; a Lei n. 12.722, de 03 de dezembro de 2012, que institui o Programa Brasil Carinhoso; a Lei n.13.257, de 8 de março de 2016, um grande marco legal que tratou da política voltada à Primeira Infância, definindo estratégias de articulação intersetorial.

Destacam-se também os programas bem-sucedidos:

- **Primeira Infância Melhor (PIM)**, no Rio Grande do Sul, uma política pública pioneira no Brasil, desenvolvido desde 2003, tornou-se Lei Estadual n.º12.544 em 03 de julho de 2006. Tem como referência a metodologia do projeto cubano Educa a tu Hijo, do Centro de Referencia Latinoamericano para la Educación Preescolar (Celep), de quem inicialmente recebeu apoio para a implantação.
- **Mãe Coruja Pernambucana**, criado em 2007 em Pernambuco, por meio do decreto de n° 30.859, com o objetivo de garantir uma gestação de qualidade e um bom período posterior ao parto às mulheres e crianças.

- **Programa Mais Infância Ceará**, idealizado pela primeira-dama do Ceará, Onélia Santana e iniciado em agosto de 2015.

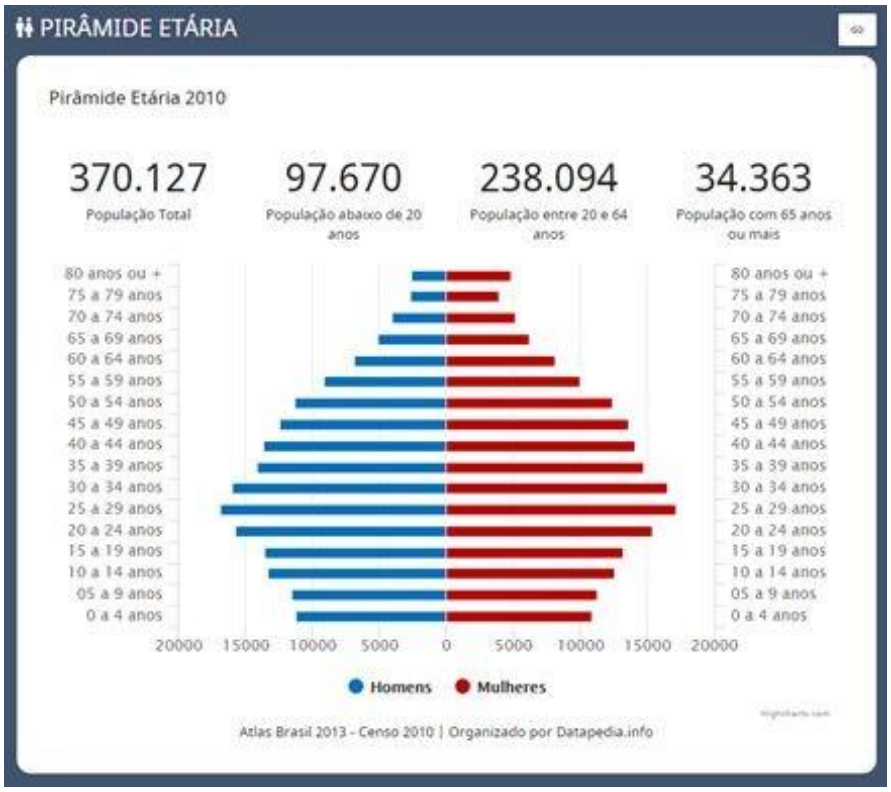
Ainda vale ressaltar que não faltaram Fóruns e Audiências Públicas espalhados pelo Brasil para debater sobre a Primeira Infância.

6.2 Diagnóstico do *design* centrado no usuário no município de Jundiaí

Jundiaí está entre as doze maiores economias do Estado de São Paulo. Sua inserção regional privilegiada – no centro do maior mercado produtor e consumidor da América do Sul – com infraestrutura, qualidade de vida e ações sustentáveis nas áreas de saúde, educação, segurança, turismo e serviços públicos propiciam ao Município o 4º melhor IDH do Estado de São Paulo e o 2º melhor entre os municípios com mais de 300 mil habitantes.

Em 2019, a população estimada de Jundiaí é de 414.810 habitantes (IBGE, 2019). No Censo de 2010 era de 370.127 pessoas, sendo que 12% (44.976) são crianças de 0 a 9 anos de idade: 22.112 crianças de 0 a 4 anos e 22.864 crianças de 5 a 9 anos.

Este é o público-alvo da política pública implementada, considerando também que as ações destinadas à infância beneficiam mães, pais, avós, a comunidade escolar. De onde se conclui que uma cidade boa para crianças é boa para todos.



A Política Municipal da Criança na Cidade, instituída no início de 2017 por meio do Processo n° 33.205-8, surge da percepção de que as ações relativas à infância, realizadas prioritariamente pelas pastas de Educação, Saúde e Assistência Social, mas também por Cultura, Esporte e Lazer, eram tratadas de forma isolada por cada área e sem relação com o território em que estavam inseridas.

Também não havia um processo de escuta à criança que pudesse orientar as ações do poder público, com algumas exceções, como o Programa Mãos no Muro, de 2009 a 2012 - apenas iniciativas pontuais em algumas escolas da rede municipal, mais relacionadas ao perfil da diretora da unidade e ao seu interesse em promover a participação infantil, do que propriamente a um procedimento estruturado com objetivos claros que beneficiam tanto as crianças - com formação de cidadania e

identidade urbana - quanto a própria cidade, na medida em que as ações realizadas pela Administração com base nesta escuta têm mais chances de sucesso.

Nesse sentido, a política pública da criança na cidade se estruturou a partir das ações relatadas a seguir, com os seguintes objetivos:

- ➔ Criar condições para que o espaço urbano seja um instrumento de desenvolvimento da criança, explorando as inúmeras possibilidades de aprendizagem nos caminhos cotidianos, nos espaços públicos de lazer e no contato com a natureza, considerando a experiência do usuário, ou seja a experiência das crianças;
- ➔ Incentivar o uso do espaço público pelas crianças e suas famílias, melhorando as condições de mobilidade, acessibilidade, segurança e sociabilidade;
- ➔ Requalificar calçadas, ciclofaixas, praças, parques e equipamentos de lazer, prioritariamente no entorno das escolas;
- ➔ Desenvolver os programas e projetos com a participação das crianças e **a partir da experiência da criança na cidade**, considerando suas demandas e suas expectativas a partir de um processo sistemático de escuta e interpretação.

1) Estrutura de governança

a) Plataformas de Governo

Em 2017, um novo modelo de gestão foi implantado em Jundiaí, com o objetivo de promover maior integração entre as diversas áreas do governo e, em consequência, oferecer melhor qualidade na oferta dos serviços públicos ao cidadão. Trata-se da estruturação das antigas secretarias setoriais em plataformas de governo, que reúnem áreas afins e atuam de forma integrada. As políticas públicas passaram a ser executadas de forma intersetorial, a máquina ficou mais enxuta e o governo mais eficiente, com os recursos públicos sendo utilizados na ponta, onde o cidadão precisa desses serviços.

O modelo inovador de gestão adotado em Jundiaí no início de 2017 pela administração vem sendo reconhecido por várias instituições de renome no País. No início deste ano, representantes da Fundação Lemann, que apoia projetos inovadores em educação e realiza pesquisas para embasar políticas públicas, estiveram no Paço Municipal e destacaram o ineditismo da medida.

Após conhecer o modelo, a Fundação Konrad Adenauer, junto com a Oficina Municipal, promoveu um seminário para levar a conhecimento de prefeitos e gestores municipais a nova estrutura de planejamento e gestão de Jundiaí.

Na avaliação do Professor Fernando Coelho, que organizou uma apresentação do modelo para estudantes do curso de Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo (USP), a experiência de Jundiaí de implementar um novo conceito de gestão por plataformas inova a administração pública brasileira. “A

estrutura de planejamento, avaliação e controle utilizada dialoga de forma coerente com as teorias e conceitos que os alunos viram ao longo das outras aulas teóricas na disciplina". A apresentação foi feita pelo gestor de Governo e Finanças, José Antonio Parimoschi, no dia 20 de setembro de 2018.

A mudança para o modelo denominado gestão por plataformas de serviços foi implantado com o propósito de priorizar os investimentos na prestação de serviços aos cidadãos. As plataformas promovem uma gestão integrada dos projetos e programas municipais. É um modelo de gestão que preza pela racionalidade do uso do recurso público e dá a oportunidade de todas as unidades trabalharem integradas para alavancar o desenvolvimento.

É neste contexto de intersetorialidade que se estrutura a política pública da criança na cidade, fazendo com que as diferentes ações do poder público possam adotar uma visão integral da criança - autônoma - contribuindo assim para o seu pleno desenvolvimento físico, cognitivo, emocional e social.

b) Grupo de Trabalho Criança na Cidade

Com a atribuição de implementar as ações da política da criança e dar coerência às diferentes ações da Administração, foi criado em 2018 o Grupo de Trabalho da Criança na Cidade.

O GT Criança na Cidade tem caráter consultivo e deliberativo no que se refere às ações voltadas à infância no Município, e tem como atribuições:

I. assegurar a prioridade absoluta da infância nas diferentes políticas públicas municipais;

II. garantir que o conceito de criança autônoma e sujeita de direitos seja observado por todos os setores e servidores do poder público;
III. favorecer a ocupação e o uso da cidade pelas crianças, oferecendo espaços públicos acessíveis, seguros, amigáveis e lúdicos;
IV. ampliar as possibilidades de contato da criança com a natureza, contribuindo para seu desenvolvimento saudável;
V. promover a escuta à criança e considerar suas demandas e sugestões nas intervenções na cidade;
VI. definir uma agenda municipal intersetorial de trabalho pela infância, de forma transversal a todas as pastas, com ações de curto, médio e longo prazos;
VII. sugerir planos, programas e ações em benefício das crianças, que possam contribuir para a efetivação da política pública da criança na cidade;
VIII. organizar encontros, fóruns de discussão, palestras e exposições com o objetivo de sensibilizar gestores, servidores e munícipes em geral sobre a importância da infância;
IX. criar indicadores de diagnóstico que possam subsidiar as ações da Política Pública da Criança na Cidade, ora em implantação em Jundiaí, para orientar o planejamento urbano, os projetos e as ações para o desenvolvimento saudável e seguro de crianças, ampliando a quantidade e a qualidade dos espaços públicos destinados ao seu desenvolvimento integral, principalmente nas regiões com menos infraestrutura;
X. assessorar os gestores públicos na tomada de decisões relativas à infância na cidade;
XI. envolver educadores, planejadores urbanos e poder público – Executivo, Legislativo e Judiciário – além das famílias, para garantir elos integradores da criança com o ambiente natural e o contexto cultural no qual ela está imersa.

O primeiro GT Criança na Cidade tem a seguinte formação:

- Planejamento Urbano e Meio Ambiente - Urbanismo: Sylvia Angelini
- Planejamento Urbano e Meio Ambiente - Projetos Urbanos: Aline Figueiredo
- Serviços Públicos: Thiago Pires
- Mobilidade e Transporte: Diego Gomes
- Esporte e Lazer: Felipe Cunha
- Assistência Social: Maria Brant
- Promoção da Saúde: Rita Stringari
- Educação: Vastí Ferrari
- Educação: Thaís Nono
- Cultura: Marcelo Peroni
- Agricultura, Abastecimento e Turismo: Verônica Pavan
- Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente: Alda Carrara
- Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente: Marco Antônio Santos

O GT Criança na Cidade se reúne, no mínimo, a cada 15 dias, e dá transparência de suas pautas e deliberações.

c) Rede Latino-americana de Cidades para Crianças

Em setembro de 2018, Jundiaí passou a integrar a Rede Latino-Americana - Projeto Cidade das Crianças, concebida pelo pedagogo italiano Francesco Tonucci. Com isso, todos os projetos arquitetônicos desenvolvidos no município terão como base as premissas estabelecidas para as crianças.

2) Qualificar a equipe e sensibilizar gestores

A Unidade de Gestão de Planejamento Urbano e Meio Ambiente e o Instituto Alana realizaram, ao longo de 2018, uma série de encontros para formação de diretores, gestores e técnicos da administração municipal sobre o tema “Criança e Cidade: planejamento urbano e políticas para a infância”. Além da formação dos técnicos, foram discutidas formas de como introduzir e assegurar as políticas públicas para a primeira infância a partir do Plano Diretor.



Capacitação realizada pelo Instituto Alana dá continuidade ao trabalho iniciado para discutir políticas públicas para a Criança. Setembro de 2018. Foto: Prefeitura de Jundiaí

3) Realizar a escuta ativa focada no usuário

Em junho de 2017, ao iniciar o trabalho, a equipe de planejamento urbano foi até uma das escolas públicas de Jundiaí para conversar com as crianças e saber o que elas pensam sobre o bairro e os caminhos até a escola.

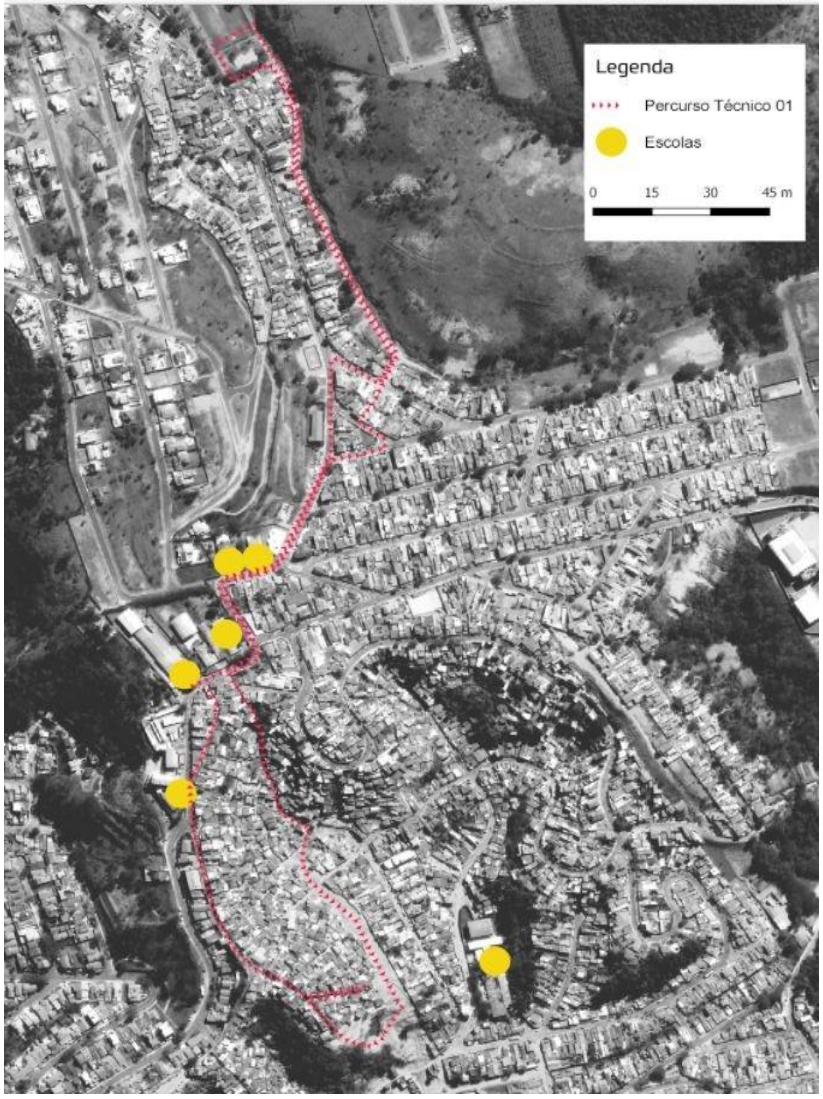
Para esta experiência, foi escolhida a EMEB Deodato Janski, uma escola com cerca de 500 alunos de 6 a 10 anos no 1° ao 5° ano do Ensino Fundamental, situada no entorno de uma das áreas mais carentes da cidade, a favela São Camilo.



Arquitetos conversam com os alunos da EMEB Deodato Janski, no Jardim Tarumã

Foto: Prefeitura de Jundiaí

Junto com moradores do bairro, foi realizada a primeira vistoria em equipe no local, ouvindo demandas e identificando problemas.

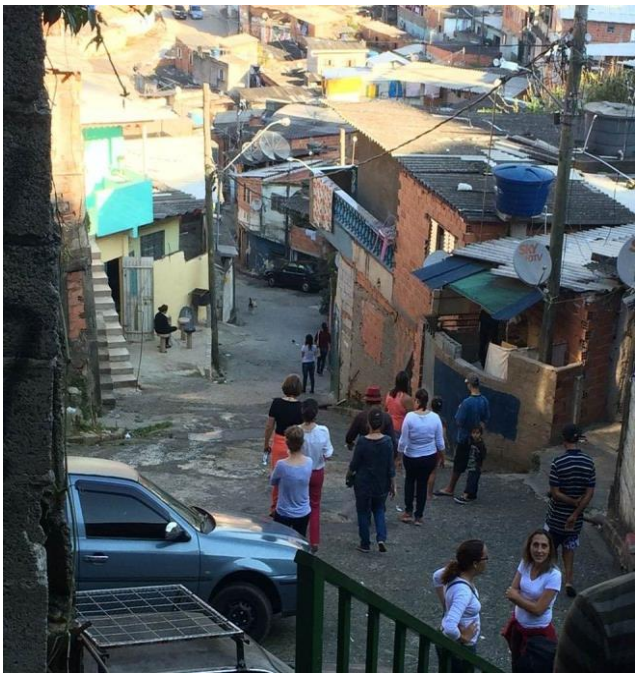


Percurso feito no entorno das escolas, 2017.
Desenho sobre imagem de satélite.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Vistoria dos técnicos nos bairros Jardim Tarumã e São Camilo (junho, 2017). Fotos: Sylvia Angelini

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

O resultado desta primeira análise, apresentada a seguir, explicita a percepção das crianças sintonizada com o diagnóstico da equipe técnica, somada ao sentimento de quem vive no local.

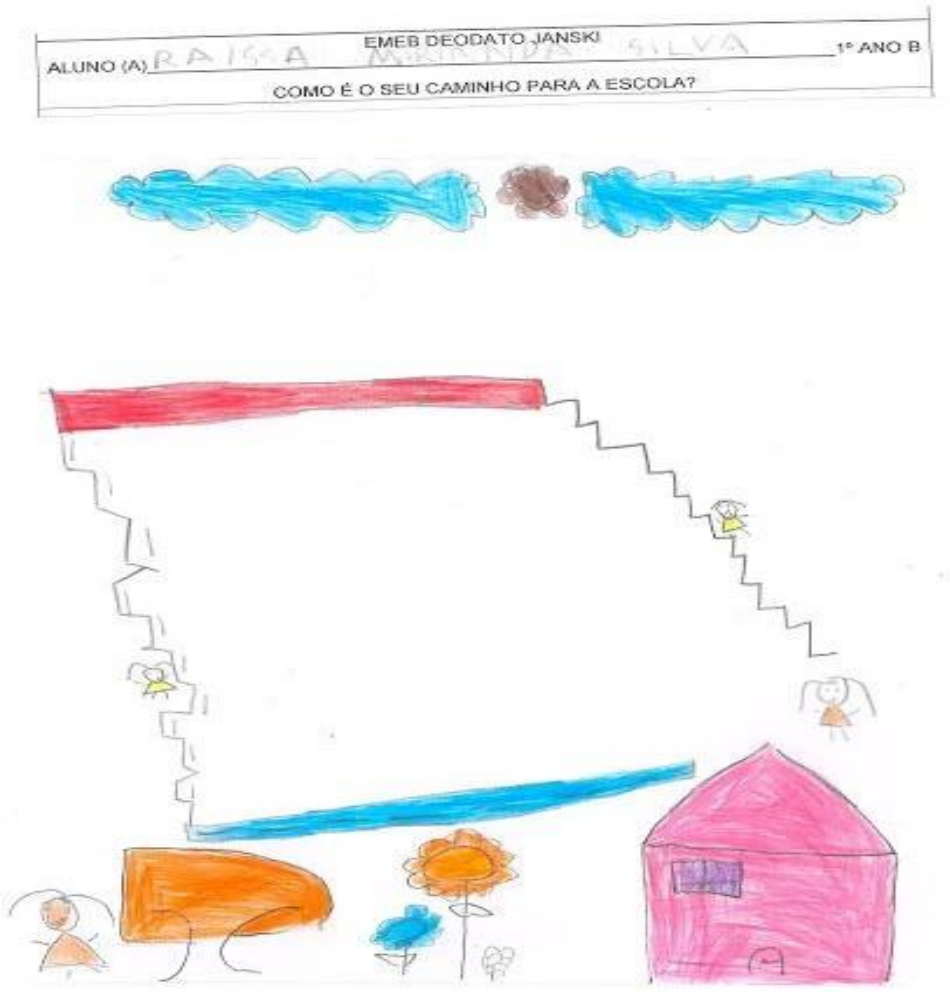
O diagnóstico dos técnicos:

- lixo nas ruas,
- garrafas quebradas,
- buracos na calçada,
- mobiliários (bancos, mesinhas, lixeiras) danificados ou ausentes,
- falta de espaços para brincar.

A fala das crianças:

- lixo nas ruas,
- garrafas quebradas,
- buracos na calçada,
- mobiliários (bancos, mesinhas, lixeiras) danificados ou ausentes,
- falta de espaços para brincar,
- MEDO.

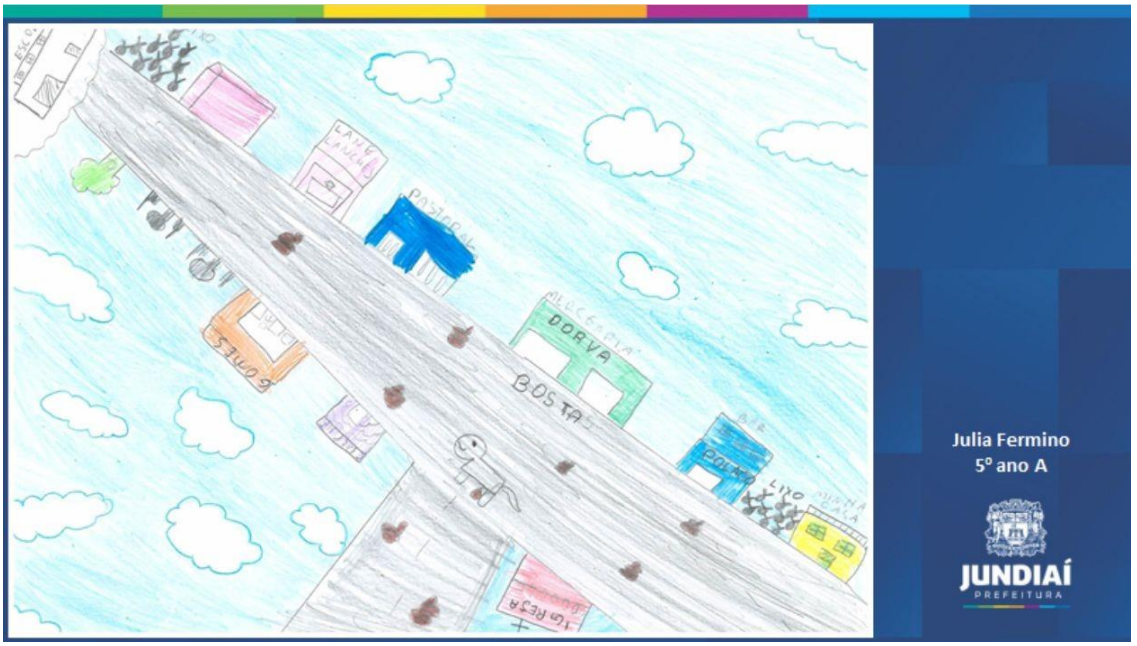
As crianças também fizeram desenhos para ilustrar o que veem e como gostariam que fossem seus trajetos.



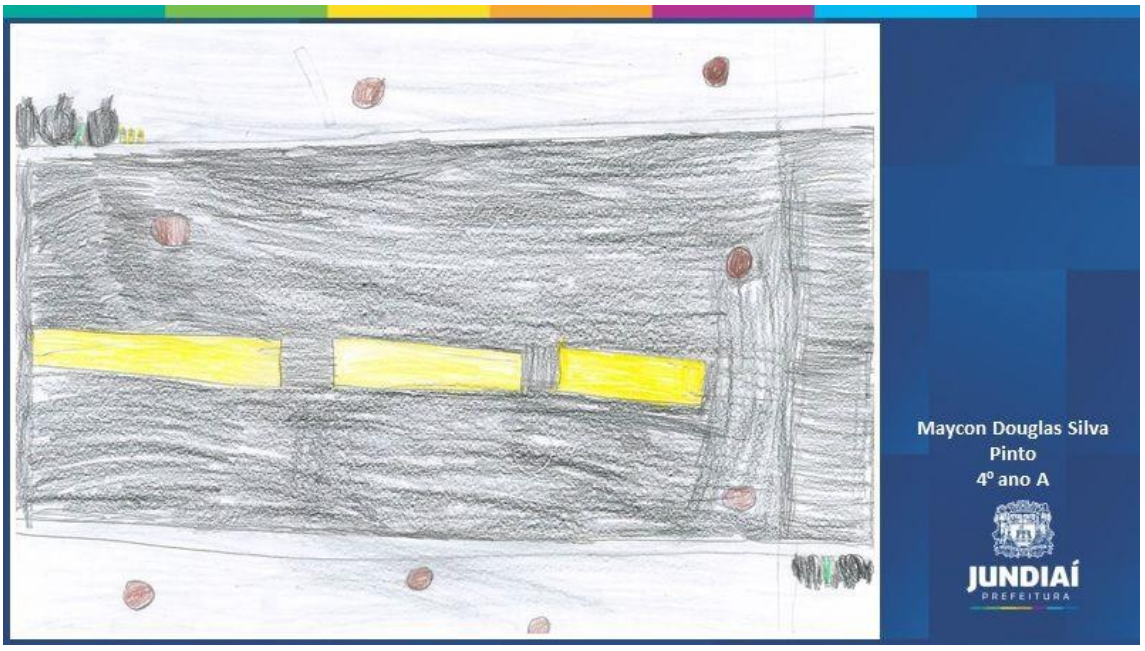
Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

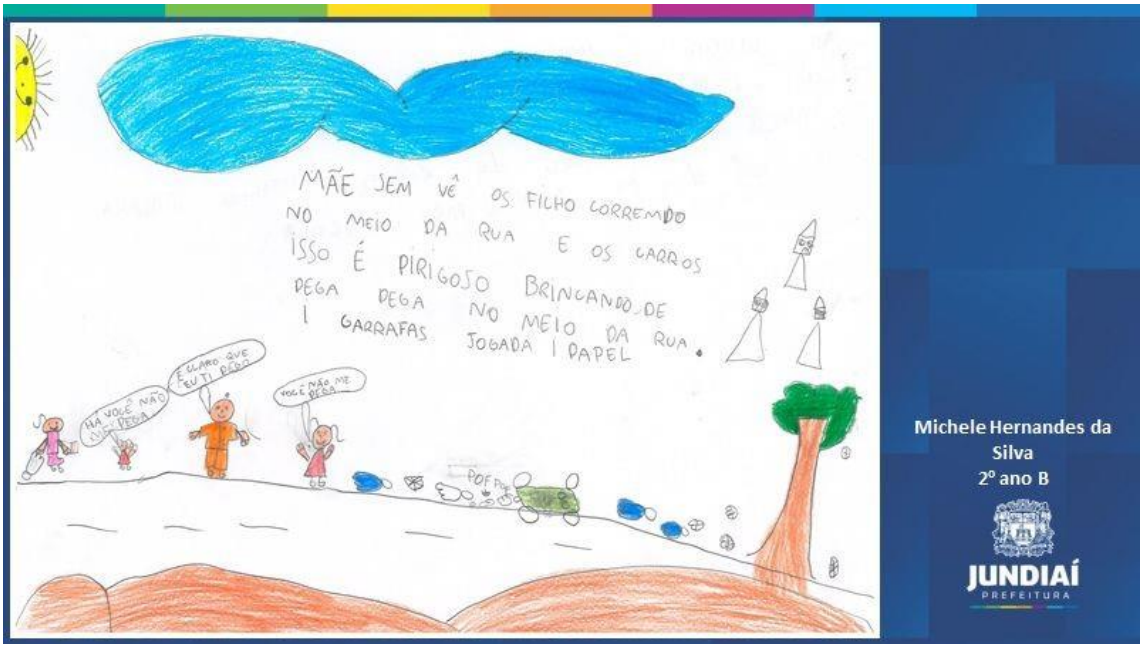
Como é seu caminho para a escola?



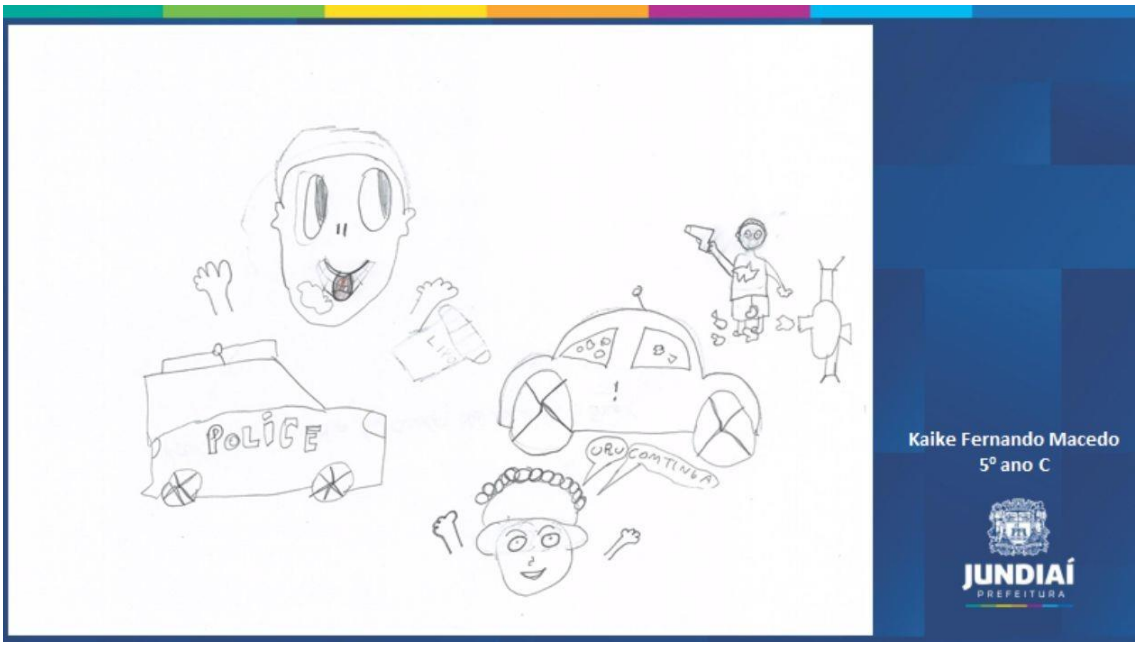


Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





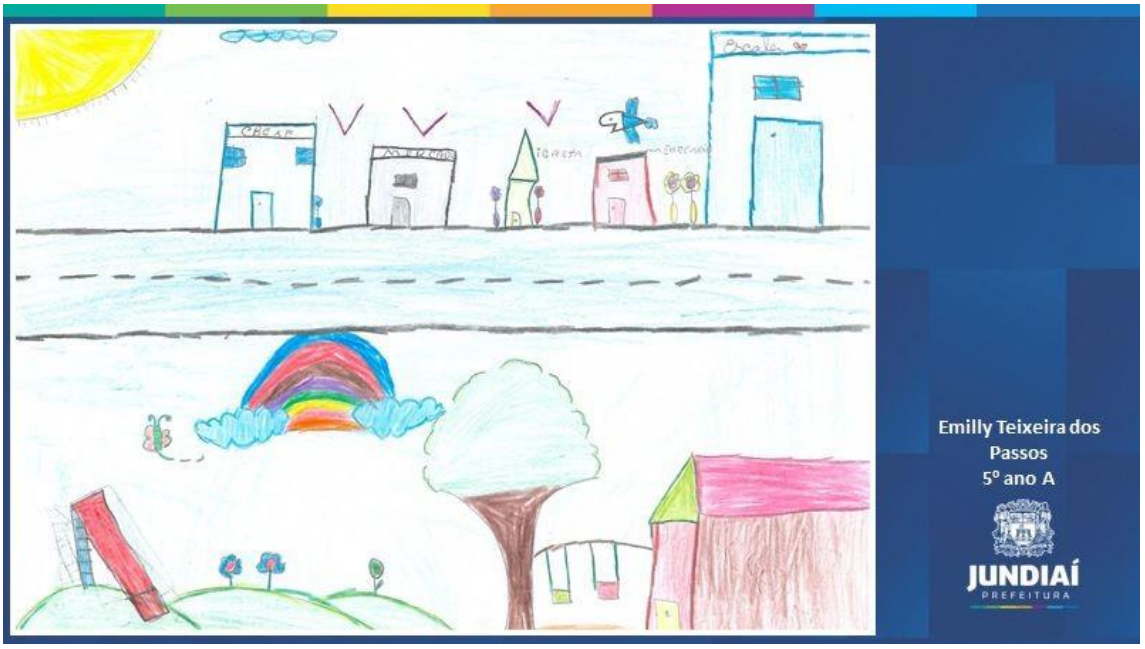
Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

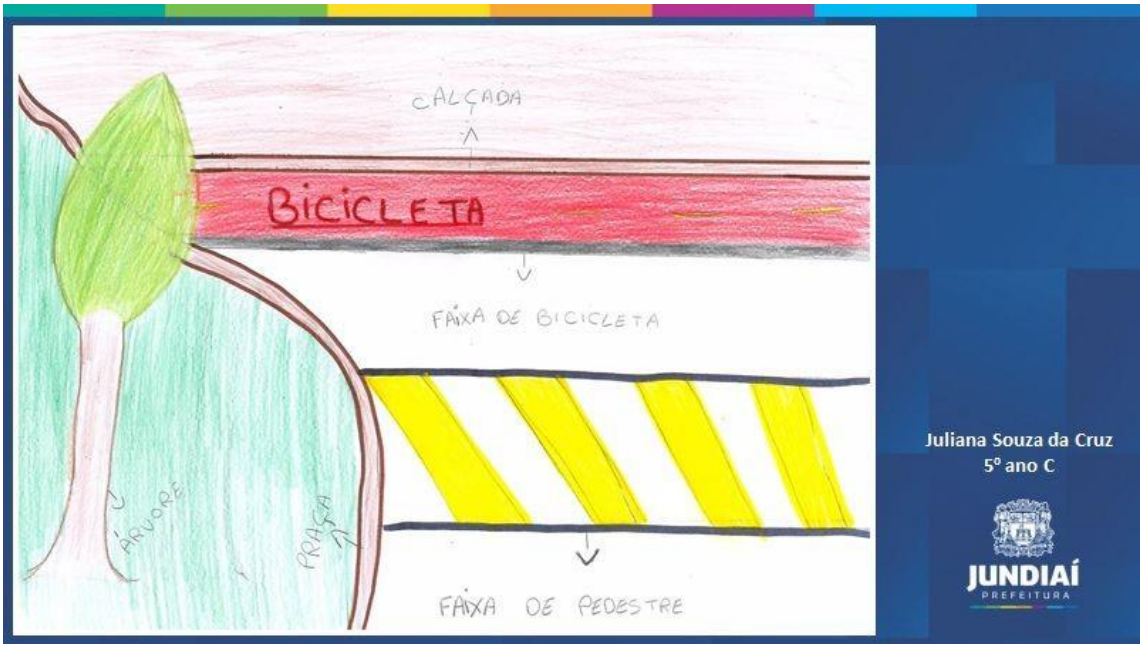


E como vocês gostariam que fosse o caminho para a escola?

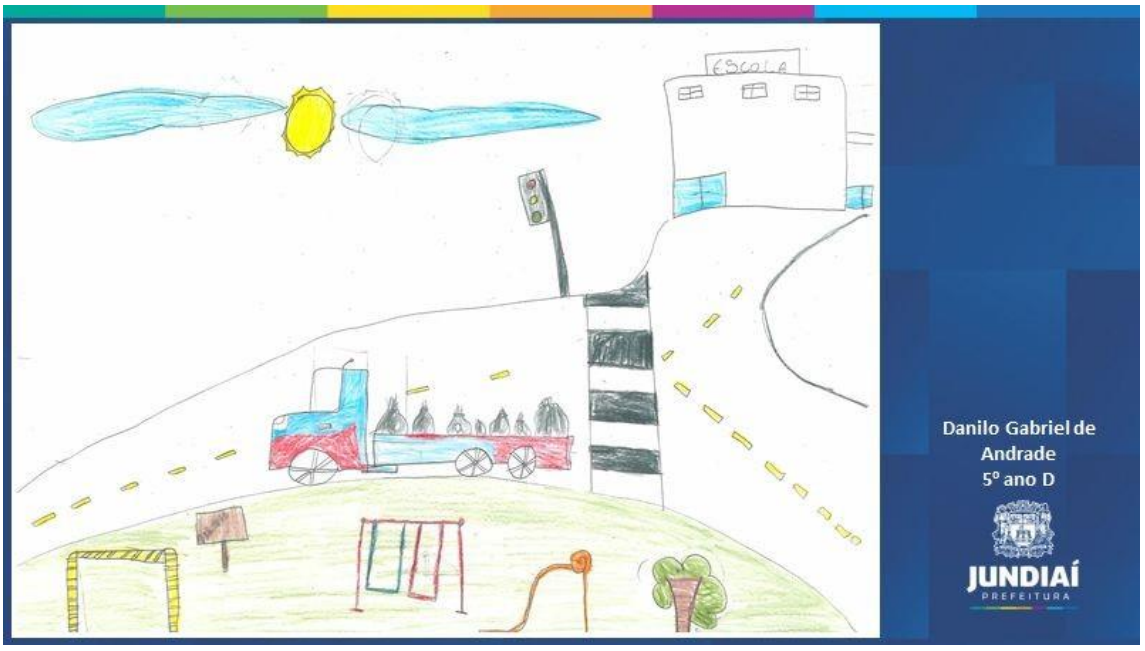


Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

4) Elaborar o diagnóstico baseado em evidências

Todos os dias, milhares de crianças transitam pela cidade e grande parte destes deslocamentos é feita a pé. Em agosto de 2017, foi realizada uma pesquisa sobre a mobilidade dos alunos da rede pública municipal de Jundiaí. Responderam 476 crianças, do 1° ao 5° ano escolar, conforme o quadro a seguir:

Ano escolar	N° alunos
1°	111
2°	91
3°	92
4°	84
5°	98
Total	**476**

As crianças responderam 3 perguntas: Como você vai para a escola? Com quem você vai para a escola? Como é seu caminho para a escola? As respostas são apresentadas a seguir.

A maioria das crianças que responderam (349 crianças ou 65%) vai a pé para a escola. Parte das demais crianças vai de carro (20%), de van (8%) e de ônibus (3%). Metade das crianças é acompanhada no caminho para a escola pela mãe (33%) e pelo pai (17%), além da companhia de outro adulto (18%) e dos avós (7%). Entretanto, 12% das crianças vão sozinhas para a escola, o que pode ser considerado um problema, dada sua pouca idade, de 6 a 10 anos, e observando as condições urbanísticas do percurso.

Por fim, a pergunta que permitia maior grau de subjetividade para qualificar o caminho da crianças apresentou como respostas mais citadas que o caminho é feio e sujo (17%), cansativo (15%), rápido (14%) – que pode ser interpretado não apenas como curto, mas como sem atrativos, e perigoso (10%). Algumas crianças também consideram seu caminho bonito (11%) e divertido (10%).

Estes números justificam o interesse pelos caminhos onde passam tantas crianças, em suas rotinas diárias. Em que medida a cidade desperta nas crianças a curiosidade, criatividade, a autonomia? Porque é o espaço público que permite conectar as pessoas com a cidade, os lugares com pessoas, e as pessoas com elas mesmas. É uma cidade que é boa para a criança é boa para todos.



Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





A identificação das residências das crianças expõe os percursos que são mais frequentes até a escola. E lá que serão priorizadas as ações urbanísticas nas 110 escolas públicas municipais, no contexto do Projeto ‘Entre a Casa e a Escola’.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

5) Escolher uma área-piloto para intervenção

Foram localizadas 3 escolas municipais na região: EMEB Deodato Janski, EMEB Ruth Carturan Wiemann, EMEB Reynaldo M. Basile e algumas escolas estaduais. A primeira intervenção no território do projeto-piloto foi a remodelação da Praça Waldemar Lopes - ou Praça que Acolhe, em dezembro de 2017, indicada nas imagens seguintes.



Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



A praça ao lado da escola: antes. Foto: Sylvia Angelini



A praça ao lado da escola: depois. Foto: Sylvia Angelini

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





A praça ao lado da escola: depois. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





A praça ao lado da escola: depois. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





A praça ao lado da escola: depois. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

6) Eleger eixos estratégicos de atuação

Em Jundiaí, os eixos de atuação escolhidos foram:

- **Eixo 1:** Ampliar a oferta e a qualidade de áreas públicas para crianças, de forma distribuída em todo o território urbano.
- **Eixo 2:** Propiciar o contato da criança com a natureza, criando condições para que suba em árvores, pise na grama, na areia, se molhe em fontes e bebedouros espalhados pela cidade.
- **Eixo 3:** Melhorar as condições de mobilidade ativa da criança na cidade, com a reforma de calçadas, instalação de ciclovias, ciclofaixas, lombofaixas para travessia de pedestres, semáforos e sinalização compreensível pelas crianças.
- **Eixo 4:** Promover um conjunto de eventos que possam favorecer a apropriação dos espaços públicos para crianças e suas famílias, contribuindo com seu processo de aprendizagem, convívio social e desenvolvimento de identidade urbana.

7) Criar planos, programas, projetos

a) Projeto Mãos no Muro

Antecedendo a atual política pública da criança na cidade, um projeto implementado pela Secretaria de Educação de Jundiaí entre 2009 e 2012 pode ser considerado a base de ações urbanísticas realizadas a partir da visão da criança. Trata-se do Projeto Mãos no Muro, que promoveu a pintura dos muros das creches e escolas públicas municipais com os desenhos das crianças, a partir de um processo de escuta e construção coletiva de identidade.

Eram objetivos do projeto Mãos no Muro:

1. Fazer do muro um instrumento de expressão do pensamento das crianças e dos valores de cada escola, com a reprodução fiel dos desenhos dos alunos.

2. Tratar o muro não como barreira, mas meio de comunicação entre as partes: comparar o muro com a capa de um livro, que deve atrair atenção para o interior.

3. Aumentar a autoestima das crianças, com a valorização de seus desenhos (com nome e idade de cada uma) e dos espaços onde passam todo dia.

4. Promover a qualificação dos espaços no entorno das escolas: calçadas, praças e equipamentos de lazer, motivados pela nova estética dos muros.

O trabalho começava com a construção coletiva da imagem que a escola terá. Esta era a fase mais importante, quando eram introduzidos informalmente conceitos de cidadania e urbanismo para as crianças, que respondiam questões como: '*Qual é a cara da nossa escola?*', '*Quais são os valores mais importantes para quem estuda e trabalha aqui?*', ou *'Como podemos deixar nossa cidade mais bonita?'*.

Os profissionais da escola (professores, monitores, secretárias, merendeiras, faxineiras) foram convidados a participar desse momento, e depois todas as crianças fizeram seus desenhos, desde os pequenos das creches até os maiores do ensino fundamental, para que o muro pudesse expressar a diversidade das idades ali contidas. Em seguida, artistas na técnica de grafite fizeram a transposição dos trabalhos para os muros, mantendo a máxima fidelidade aos originais.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Até 2012, foram pintados 88 muros das 110 escolas municipais de Jundiaí (80% da rede) – ficando de fora as escolas cercadas de pedra, alambrado, vegetação ou elementos do patrimônio, que não puderam participar.

Foram 25.000 m² de área pintada, 24.000 alunos beneficiados, toda a comunidade envolvida. As escolas ficaram mais bonitas, mais valorizadas pela comunidade e as ocorrências de pichações praticamente desapareceram.

Os muros deixaram de ser barreiras intransponíveis e se transformaram em janelas abertas para o mundo infantil, valorizando o caráter educador da cidade.



Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



EMEB Paulo Gonçalves de Mello. Rua João Breno Accioli, 150. Jardim do Lago.
Foto: Prefeitura de Jundiaí, abril de 2010. Área: 640 m².



EMEB Jânio da Silva Quadros. Avenida Carlos Veiga, 400. Parque Eloy Chaves.
Foto: Prefeitura de Jundiaí, fevereiro de 2010. Área: 447 m².

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



Escola Profª Deolinda Copelli de Souza Lima. Rua Jussara, 140. Vila Ruy Barbosa.



Escola Helena Meirelles Maia Torres. Rua Floriano Giglioli, 200. Vila Helena.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



Foto: EMEB Joaquim Candelário de Freitas, 2012. Na paisagem urbana de Jundiaí, uma galeria a céu aberto com a arte das crianças.

b) Projeto 'Entre a Casa e a Escola'

Projeto de requalificação do entorno das 110 escolas e creches da rede pública municipal, a partir de um processo de escuta dos alunos sobre seus caminhos.

c) Projeto do parque 'Mundo das Crianças'

Com área verde de 250 mil metros quadrados, o que corresponde a 25 campos de futebol, o "Mundo das Crianças" já está sendo construído ao lado do Parque da Cidade, na fase de terraplanagem. Com 12 quadras, cinco praças, algumas delas com fontes interativas, pista de skate, parkour e ciclovia, o parque será, um espaço educativo por meio do contato com a natureza.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

O projeto é o primeiro do gênero na cidade. Ao invés de equipamentos tradicionais, como balanços e barras de ferro, este espaço vai ser estruturado com elementos naturais como plantas, pedras, troncos de madeira e areia como matérias-primas.

8) Buscar parcerias institucionais

Em dezembro de 2007, foi firmado um Termo de Cooperação com o Instituto Alana para formação de servidores públicos.

Por meio desta parceria, foi realizada uma série de eventos para sensibilização de gestores e dos técnicos envolvidos. Também por meio desta parceria, alguns servidores participaram de duas viagens à Alemanha para conhecer experiências de cidades amigáveis à infância, em 2017 e em 2019, o que foi inspirador para os trabalhos realizados em Jundiaí.

9) Criar normativas e diretrizes

a) Ruas de Brincar

Em março de 2019, foi criado o Decreto 28.075/19, que autoriza a restrição do acesso de veículos em vias da cidade, por um ano, aos finais de semana e feriados, mediante solicitação de 75% dos moradores locais (formulário abaixo). Até o momento, 4 ruas aderiram ao projeto e a expectativa é que este número aumente significativamente em 2010. As ruas são utilizadas para pular corda, amarelinha, esconde esconde, jogar bola, andar de bicicleta ou simplesmente para colocar a cadeira na calçada, conversar com os vizinhos e observar as crianças brincarem livremente.



JUNDIAÍ
PREFEITURA
SAÚDE

Protocolo
Data:

RUAS DE BRINCAR

Solicitação para participar do programa,
nos termos do Decreto nº 28.075, de 11 de março de 2019

Nome da Rua: _____
Nome do Requerente Titular: _____
Número de celular: _____
Nome do Requerente Suplente: _____
Número de celular: _____

Documentos necessários para protocolo do pedido:

- ☐ Croqui do trecho da rua a integrar o programa (Anexo 1)
- ☐ Abaixo-assinado dos vizinhos (Anexo 2)
- ☐ Documento de identificação do Requerente Titular e Suplente
- ☐ Comprovante de residência do Requerente Titular e Suplente

No prazo de 30 dias da data do protocolo, o requerente receberá a resposta à sua solicitação:

PARECER DA UNIDADE DE PLANEJAMENTO URBANO E MEIO AMBIENTE: DEPARTAMENTO DE PROJETOS URBANOS - DPU

Responsável Técnico carimbo / data

- ☐ Favorável
- ☐ Contrário

Justificativa _____

PARECER DA UNIDADE DE MOBILIDADE E TRANSPORTE: DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO - DT

Responsável Técnico carimbo / data

- ☐ Favorável
- ☐ Contrário

Justificativa: _____

PARECER DA UNIDADE DE ESPORTE E LAZER: ASSESSORIA ESPECIAL DE PROJETOS ESPORTIVOS - AEPE

Responsável Técnico carimbo / data

- ☐ Favorável
- ☐ Contrário

Justificativa: _____

Avenida da Liberdade, s/nº | Jardim Botânico | Jundiaí | SP | CEP 13.214-900 | 11. 4589 8400 | www.jundiai.sp.gov.br

Formulário para inscrição no programa Ruas de Brincar

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

JUNDIAÍ
PREFEITURA
SAÚDE

RUAS DE BRINCAR

ANEXO 2 - Abaixo-assinado (75% dos moradores da rua)

Nome da Rua: _____

Un.	N° casa morador	Nome completo do morador	Documento de identidade	Assinatura do morador
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

Avenida da Liberdade, s/nº | Jardim Botânico | Jundiaí | SP | CEP 13.214-900 | 11. 4589 8400 | www.jundiai.sp.gov.br

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

b) O Comitê das Crianças

O Comitê das Crianças é um órgão consultivo composto por 28 crianças de nove anos a onze anos de idade de todas as regiões do Município, criado para dar voz às crianças nas discussões de políticas públicas voltadas à infância.

As 14 meninas e os 14 meninos, indicados por meio de sorteio se reúnem uma vez por mês para tratar de ideias, propostas e demandas para que Jundiaí se torne cada vez mais uma “Cidade das Crianças”. Os encontros são mensais, aos sábados, e contam com a presença do prefeito no primeiro e último encontros do ano, quando ele toma conhecimento das deliberações feitas pelo grupo e se compromete a atender algumas delas, que passarão a ser realizadas como prioridade pelos funcionários públicos.



Reunião do Comitê das Crianças, 2019. Foto: Prefeitura de Jundiaí



Reunião do Comitê das Crianças, 2019. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



Reunião do Comitê das Crianças, 2019. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



Reunião do Comitê das Crianças com o Prefeito, 2019. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



O que as crianças querem na cidade. Foto: Sylvia Angelini

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518



O prefeito Luiz Fernando Machado na entrega das propostas, 2019.

Foto: Prefeitura de Jundiaí

Carta das Crianças

"Nós, do Comitê das Crianças 2019, depois de um ano de reuniões mensais vimos através deste documento fazer o registro dos nossos pedidos para melhorar a cidade de Jundiaí para as crianças.

Em votação, decidimos que os mais importantes itens são:

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

1) *Cada bairro da cidade deve ter, pelo menos, uma praça com pinturas de brincadeiras no chão, grafites nas paredes, bancos coloridos para que os adultos possam ficar enquanto brincamos;*

2) *Instalar radares na frente das escolas para reduzir a velocidade dos carros, fazendo com que os alunos cheguem em segurança nas aulas, quando acompanhados dos seus responsáveis, ou sozinhos;*

3) *Construir um parque público gratuito bem grande com brinquedos (inclusive aquáticos) para crianças de todas as idades;*

4) *Ampliar a iluminação pública em becos, vielas e ruas escuras da cidade, com a possibilidade de instalação de câmeras para segurança das pessoas;*

5) *Reduzir a poluição plantando mais árvores e decretando uma lei que obrigue as empresas a instalarem filtros antipoluentes, com aplicação de multa, caso não seja cumprida após um ano, e fazer uma campanha educativa para que os cidadãos não joguem lixo nas ruas e na natureza;*

6) *Não vender armas para a população.*

Jundiaí, 30 de novembro de 2019."

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518





Cerimônia de entrega do documento ao Prefeito, pelas crianças, 2019. Foto: Prefeitura de Jundiaí

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Na ocasião, o prefeito conversou sobre cada um dos itens com as crianças. Explicou, por exemplo, que restringir a venda de armas não era uma ação que dependesse apenas dele, já que era um tema de âmbito federal. No entanto, disse que entendia o motivo deste pedido pela situação de violência que algumas crianças infelizmente têm vivenciado, e que levaria esta solicitação ao presidente do país, por meio dos deputados federais da cidade.

Com relação aos radares em frente às escolas, disse que chamaria a atenção dos adultos - inclusive dos pais das crianças -, porque esta não deveria ser uma preocupação dos pequenos. O que eles querem, na verdade, é a redução da velocidade dos veículos perto das escolas para se sentirem mais seguros, o que deveria ser um cuidado natural dos adultos.

O projeto de um grande parque público já está em fase de finalização e licitação da obra, porque esta era uma das metas do governo desde o início da gestão. Trata-se do Mundo das Crianças, situado Às margens da represa municipal, que foi apresentado a elas pelo Prefeito no dia da última reunião do ano.

c) O Plano Diretor Municipal

O processo de revisão do Plano Diretor de Jundiaí teve início em novembro de 2017, no Fórum de Avaliação do Plano Diretor, e se estendeu por dois anos até sua aprovação (Lei Municipal n° 9.321, de 11 de novembro de 2019).

Pela primeira vez, o plano diretor apresenta um capítulo dedicado exclusivamente à criança na cidade (o capítulo X), que define com clareza os objetivos e as diretrizes das políticas públicas para garantia dos direitos das crianças no espaço urbano.

A introdução do tema da infância no plano diretor não foi difícil – há certo consenso entre os adultos de que as cidades precisam ser mais amigáveis e menos violentas para todos, principalmente para os mais frágeis. No entanto, os conflitos surgem no momento de definir como isso deve acontecer e na hora de implementar as ações - por exemplo, ao propor a redução da velocidade de automóveis em algumas ruas da cidade.

Também houve a manifestação de um munícipe, em uma das audiências públicas que antecederam a aprovação do plano diretor, questionando a existência de diretrizes específicas para a criança, se não havia diretrizes específicas para o idoso, ou para pessoas com deficiências. Naquele momento, explicamos que se a cidade for boa para a criança, certamente ela será boa para o idoso e para pessoas com deficiências.

Porque não se trata de uma cidade exclusiva para crianças, infantilizada, mas sim de uma cidade que acolhe e inclui, por propiciar condições básicas de autonomia, segurança, bem-estar e por estimular o convívio nos espaços públicos. Isto é bom para todos!

10) Identificar fontes de recurso para as ações

Em Jundiaí, as principais ações realizadas até o momento utilizaram os recursos das pastas de infraestrutura urbana, educação e cultura.

No entanto, tem-se discutido se seria desejável a inserção, no orçamento municipal, de uma destinação específica para a política da criança, e quais os benefícios advindos dessa opção, ainda em estudo.

11) Monitorar e avaliar as ações, a partir de indicadores

A Agenda 2030 e seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos em 2015 pela Organização das Nações Unidas junto com líderes globais indicam para o Brasil e para o mundo metas concretas rumo a cidades mais sustentáveis e menos desiguais, baseados no princípio de não deixar ninguém para trás. Isso significa garantir, para cada criança e cada adolescente, uma cidade de oportunidades.

A política pública da criança na cidade se insere no contexto do Objetivo 11, da meta 11.7 e do indicador 11.7.1, apresentados a seguir.

O IBGE, em parceria com a Secretaria Nacional de Articulação Social, iniciou um processo de estruturação dos indicadores para as metas, mas algumas delas ainda sem dados ou sem metodologia, como a que interessa especialmente a este trabalho, como se observa na imagem seguinte, retirada do sítio eletrônico do IBGE.



FonS - Secretaria Nacional de Articulação Social (2019)[4].: IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e pela PR/SEGOV/SNA

Meta 11.7: Até 2030, proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, particularmente para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência.

Indicador 11.7.1: Proporção de área construída nas cidades que é espaço público aberto para uso de todos, por sexo, idade e pessoa com deficiência.

A proposta é produzir estes dados para o município de Jundiaí, identificando a proporção de área ocupada, a distribuição espacial no território da

[4] Disponível em: https://indicadoresods.ibge.gov.br/objetivo/objetivo?n=11.te:

cidade e a frequência de uso de crianças de 0 a 9 anos, tanto no cenário atual quanto para o ano 2030, para os temas:

1. Áreas verdes, parques, jardins botânicos, hortos florestais
2. Praças públicas
3. Equipamentos de brincar (gangorra, balanço, escorregador etc.)
4. Equipamentos esportivos (quadras, campinhos etc.).

Tema 1	**Áreas verdes, parques, jardins botânicos, hortos florestais**

Objetivo 1.1	**Ampliar as áreas verdes de uso público por habitante: parques, jardins botânicos e hortos florestais**
Indicador	Área verde (m²) para cada 10.000 habitantes
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 20% as áreas verdes

Objetivo 1.2	**Distribuir as áreas verdes de uso público no município**
Indicador	Área de parques (m²) por área do setor censitário do IBGE
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Pelo menos uma área verde em cada setor censitário

Objetivo 1.3	Ampliar o uso de áreas verdes de uso público por crianças
Indicador	Número de crianças de 0 a 9 anos por parque do município
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 20% o uso pelas crianças

Tema 2	Praças públicas

Objetivo 2.1	Aumentar a área de praças de uso público por habitante
Indicador	Área de praças (m²) para cada 10.000 habitantes
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 10% as praças

Objetivo 2.2	Distribuir as áreas de praças públicas por todo o município
Indicador	Área de praças (m²) por setor censitário do IBGE
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Meta 2030	Pelo menos uma praça em cada setor censitário

Objetivo 2.3	**Ampliar o uso das praças públicas por todo o município**
Indicador	Número de crianças de 0 a 9 anos por praça do município
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 30% o uso pelas crianças

Tema 3	**Equipamentos de brincar (gangorra, balanço, escorra etc.)**

Objetivo 3.1	**Aumentar a área de equipamentos de brincar para crianças**
Indicador	Área de equipamentos de brincar (m²) para cada 10.000 habita de 0 a 14 anos de idade
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2019	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 30% as áreas de equipamentos de brincar

Objetivo 3.2	**Distribuir os equipamentos de brincar no município**
Indicador	Área de parquinhos públicos (m²) por setor censitário do IBGE

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Pelo menos um parquinho em cada setor censitário

Objetivo 3.3	**Ampliar o uso dos equipamentos de brincar no município**
Indicador	Número de crianças de 0 a 9 anos por parquinhos
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 30% o uso pelas crianças
Tema 4	**Equipamentos esportivos (quadras, campinhos etc.)**

Objetivo 4.1	**Aumentar a oferta de equipamentos de esporte para criança**
Indicador	Área de equipamentos esportivos (m²) para cada 10.000 habitantes de 0 a 14 anos de idade
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 20% as áreas de equipamentos esportivos

Objetivo 4.2	**Distribuir os equipamentos esportivos por todo o município**

Indicador	Área de equipamentos esportivos (m²) por setor censitário do IBGE
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Pelo menos um equipamento em cada setor censitário

Objetivo 4.3	**Ampliar o uso de equipamentos esportivos no município**
Indicador	Número de crianças de 0 a 9 anos por equipamentos esportivos do município
Frequência	Avaliação anual
Diagnóstico 2020	Realizar
Meta 2030	Ampliar em 20% o uso pelas crianças

12) Promover a participação social e dar publicidade às ações

Desde o início de 2017, um conjunto de programas, projetos e ações tem sido criado para tornar Jundiaí uma cidade mais amigável à infância e envolver a comunidade sobre a importância dessa fase da vida. São eles:





2017, novembro

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Domingo no Parque da Uva: realização de evento mensal para recreação de crianças.

2018, maio

Semana do Brincar: evento da Primeiríssima Infância

2018, agosto

Semana do Bebê

2018, outubro

Adesão à Rede Latino-americana de Cidades das Crianças

Realização dos Primeiros Jogos Infantis do Estado de São Paulo

2018, dezembro

Pintura de amarelinhas em áreas públicas de grande circulação.



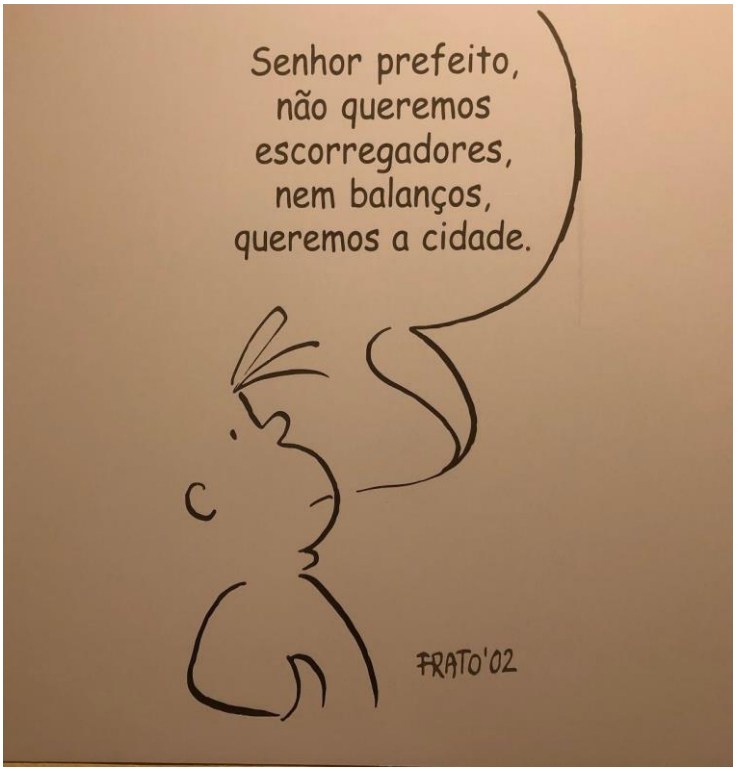
Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Praça da Matriz, centro. Foto: Prefeitura de Jundiaí

2019, janeiro

Festa da Uva com destinação de área especial para crianças.

Realização da Exposição ‘Olhares’ na Pinacoteca de Jundiaí, com desenhos do pedagogo italiano Francesco Tonucci.



Gravura do italiano Francesco Tonucci, na exposição de Jundiaí.

Foto: Prefeitura de Jundiaí

2019, maio

Semana do Brincar (todo ano)

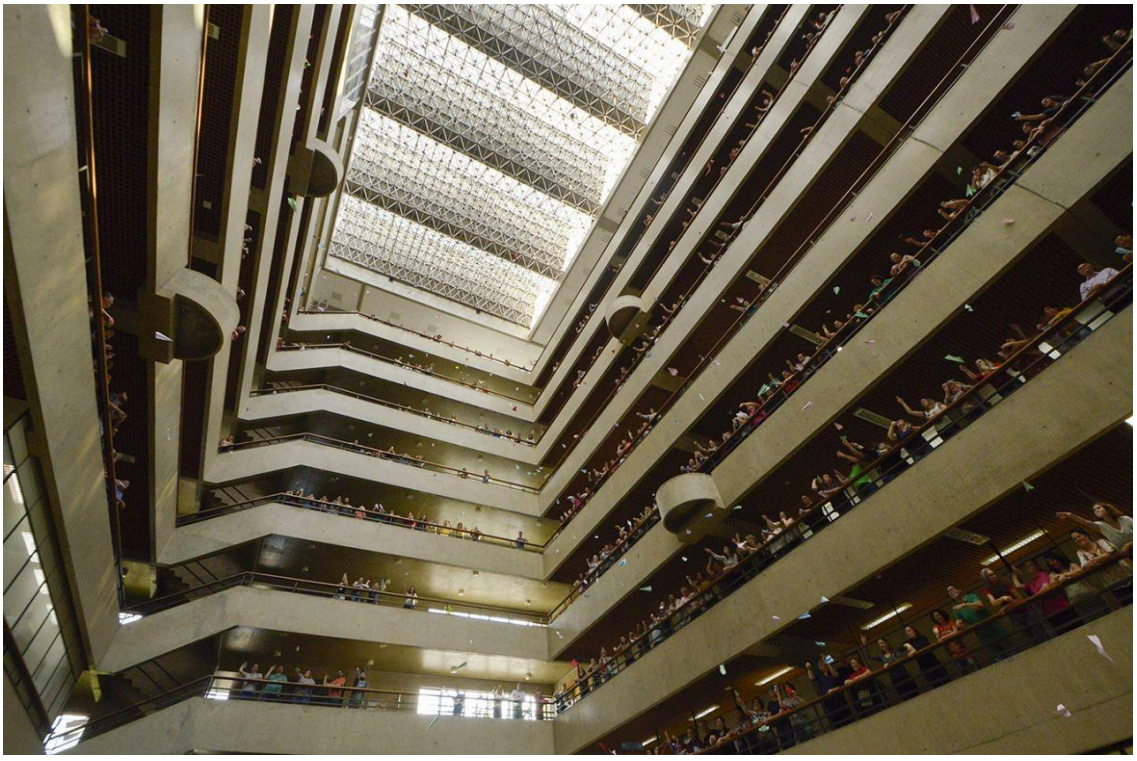
‘Aviãozaço’: evento de sensibilização de servidores para o tema da infância.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Como parte do programa “Cidade das Crianças” e das ações da Semana do Brincar, os servidores do Paço Municipal participaram do “Aviãozaço”, promovido no dia 30 de maio.

Ao anúncio da contagem regressiva, todos lançaram seus aviões, feitos com dobradura em papéis coloridos, com a resposta à pergunta “Que cidade você deseja para as crianças de Jundiaí?” escrita sobre as asas.

Os aviões, com os desejos dos servidores municipais, compuseram exposições, divididos pelos temas das frases.



Vista do vão central do Paço Municipal: funcionários públicos lançam aviões de papel com seus desejos para uma cidade melhor para as crianças, que esperavam no térreo pelos aviões.

Foto: Prefeitura Municipal.

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

2019, agosto

Semana do Bebê (anual)

2020, janeiro

Realização da 1ª Corrida Bambini na zona rural de Jundiaí.

Festa da Uva com destinação de área especial para crianças.

6.3. Diagnóstico do *design* centrado no usuário no município de São Paulo

Segundo a estimativa populacional de 2018 da Fundação Seade, a cidade de São Paulo possui 11.869.660 de habitantes, sendo 1,1 milhão de crianças entre 0 e 6 anos, o que corresponde a cerca de 10% da população.

Tendo como base essa realidade, o município de São Paulo tem realizado, desde 2013, uma série de programas com o objetivo de estruturar um plano de políticas públicas voltadas para a primeira infância.

O Decreto n.º 54.278 de 28 de agosto de 2013, conhecido como "São Paulo Carinhosa" foi uma importante iniciativa de coordenação de esforços e ações intersetoriais voltados à valorização da primeira infância. Segundo Lotta:

> No caso do município de São Paulo, ações com o objetivo de promover o desenvolvimento integral – físico, motor, cognitivo, psicológico e social – de crianças com idade entre 0 e 6 anos ganharam centralidade na política municipal da primeira infância da cidade de São Paulo, conhecida como “São Paulo Carinhosa”, institucionalizada por meio do Decreto n.º 54.278, de 28 de agosto de 2013, e implementada até o final da gestão Fernando Haddad (PT, 2013-2016). Esta política visava a valorizar a primeira infância

> e promover mudança de valores relacionados a essa etapa do desenvolvimento por meio de ações intersetoriais, transversais e prioridade para territórios e populações vulneráveis'[5] (BICHIR, LOTTA, HADDAD, 2019)

Em outubro de 2017, por sua vez, o município de São Paulo aprovou a Lei n.º 16.710/17, que estabelece os princípios e diretrizes para a elaboração e implementação de políticas públicas para a primeira infância no município. A partir dessa normativa, o poder executivo municipal elaborou o Plano Municipal para a Primeira Infância (PMPI) para o período de 2018-2030.

O presente estudo tem por objetivo analisar a aplicação do Plano Municipal para a Primeira Infância (PMPI) para o período de 2018-2030 e correlacionar as ferramentas de design centrado no usuário tendo as crianças, munícipes de 0-6 anos colocadas no centro da tomada de decisão para a implementação, monitoramento e avaliação dessa política pública no município. Nesse sentido, o presente estudo busca sistematizar a implantação do PMPI com base nas seis etapas realizadas de maneira cronológica na implantação da experiência do usuário paulistano:

i) Definição das normativas e da estrutura de governança;

ii) Escuta ativa focada no usuário, especialistas e cidadão para planejamento de ações;

iii) Realização de um diagnóstico baseado em evidências da distribuição populacional de municípios de 0-6 anos;

iv) Seleção dos distritos prioritários para atuação;

v) Definição dos eixos estratégicos de atuação;

[5] BICHIR, Renata; LOTTA, Gabriela; HADDAD, Ana. Cadernos de Gestão pública e cidadania. São Paulo, 2019

vi) Monitoramento e avaliação do plano;

1) Definição das normativas e da estrutura de governança

A Lei n.º 16.710/17, de 11 de outubro de 2017 dispõe sobre princípios e diretrizes para a elaboração e implementação das políticas públicas pela primeira infância no Município de São Paulo e sobre o Plano Municipal pela Primeira Infância. A Lei, de autoria da Vereadora Janaina Lima (NOVO), foi sancionada pelo então prefeito João Doria (PSDB) e teve a co-autoria de mais 51 vereadores e representou uma série de esforços conjuntos e suprapartidários. Esses esforços conjuntos podem ser considerados como uma evidência prática de aplicação das ferramentas de design centrado no usuário, pois, segundo a autora do projeto de Lei: **"**o envolvimento do legislativo, executivo, sociedade civil (organizada e não organizada) e, de uma certa forma, o Tribunal de Justiça também participou muito, no caso aí, o Judiciário representando o terceiro poder [...] existe um compromisso de parceria. [...] foi uma Lei construída com muitas mãos. (informação verbal)[6]"

Janaína também destacou que o compromisso do Chefe do Executivo, com disponibilização de recursos para a iniciativa foi crucial, pois o Plano traz as diretrizes e o recurso garante a implementação.

A Lei n.º 16.710/17 destaca em sua redação o foco no usuário e papel central da criança para a elaboração e implementação dessa política pública, como pode ser observado no artigo 3, incisos I, III, VII, conforme grifos abaixo:

> Art 3: As políticas, os programas, planos, projetos e serviços voltados ao atendimento dos direitos da criança na primeira infância obedecerão aos seguintes princípios:
> **a) - atenção ao interesse superior da criança;**
> **b) - desenvolvimento integral, abrangendo todos os aspectos da personalidade, com foco nas interações e no brincar, segundo a visão holística da criança;**

[6] Informação fornecida por Janaína Lima em entrevista por Raphaella Burti no dia 24/01/2020.

c)- respeito à individualidade e ritmo próprio de cada criança;
d)- valorização da diversidade das infâncias presentes no Município;
e) - inclusão das crianças com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação e outras situações que requerem atenção especializada;
f) - fortalecimento do vínculo e pertencimento familiar e comunitário;
g) - participação da criança na definição das ações que lhe dizem respeito de acordo com o estágio de desenvolvimento e as formas de expressão próprias da idade.

O Decreto 58.294/18 Regulamentou o artigo 8o da Lei no 16.710 e deu estrutura a um importante passo na efetivação do PMPI: a estruturação do Comitê Gestor Intersetorial. Esse Comitê garantiu uma estrutura robusta de governança, pois segundo o Secretário-Adjunto de Governo da Prefeitura de São Paulo, Alexis Galiás de Souza Vargas, "foi um dos itens mais importante, de garantia de sucesso do PMPI, esse arranjo de governança, com representantes das diversas esferas envolvidas - Executivo, Legislativo e Sociedade Civil organizada. Permite a decisão e monitoramento conjuntos (informação verbal)[7]"



Estrutura de governança PMPI

[7] Informação fornecida por Alexis Galiás de Souza Vargas em entrevista por Raphaella Burti no dia 24/01/2020.

2) Escuta ativa focada no usuário, especialistas e cidadão para planejamento de ações

A segunda etapa do processo consistiu na estruturação de uma série de seminários, workshops, oficinas de escuta, consultas públicas online e audiências públicas, com o objetivo de coletar as principais demandas e necessidades dos usuários diretos das políticas públicas: crianças de 0-6 anos, mães, nutrizes e gestantes.

As crianças de 0 - 6 anos tiveram participação ativa na construção desse processo participativo, cuja metodologia abarcou:

- Um seminário com especialistas em primeira infância, realizado na primeira edição da Semana Municipal da Primeira Infância, em agosto de 2018;
- Dois Workshops e reuniões de planejamento dos técnicos e gestores da Prefeitura com representantes de organizações da sociedade civil, do Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) e do Poder Legislativo municipal;
- Quatorze Seminários Regionais de Planejamento Participativo realizados nas treze Diretorias Regionais de Educação, totalizando a participação ativa de 1.156 pessoas – que foram ouvidas, debateram e apresentaram sugestões.
- Trinta e uma oficiinas de escuta de crianças em equipamentos da Rede Municipal de Educação Infantil (Centros de Educação Infantil - CEIs e Escolas Municipais de Educação Infantil - EMEIs) e da Assistência Social (Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes - SAICAs). A escuta das crianças foi realizada com o objetivo de levantar suas percepções em relação à cidade e ao contexto das instituições nas quais recebem atendimento. Foram também realizados registros fotograficos por elas, com

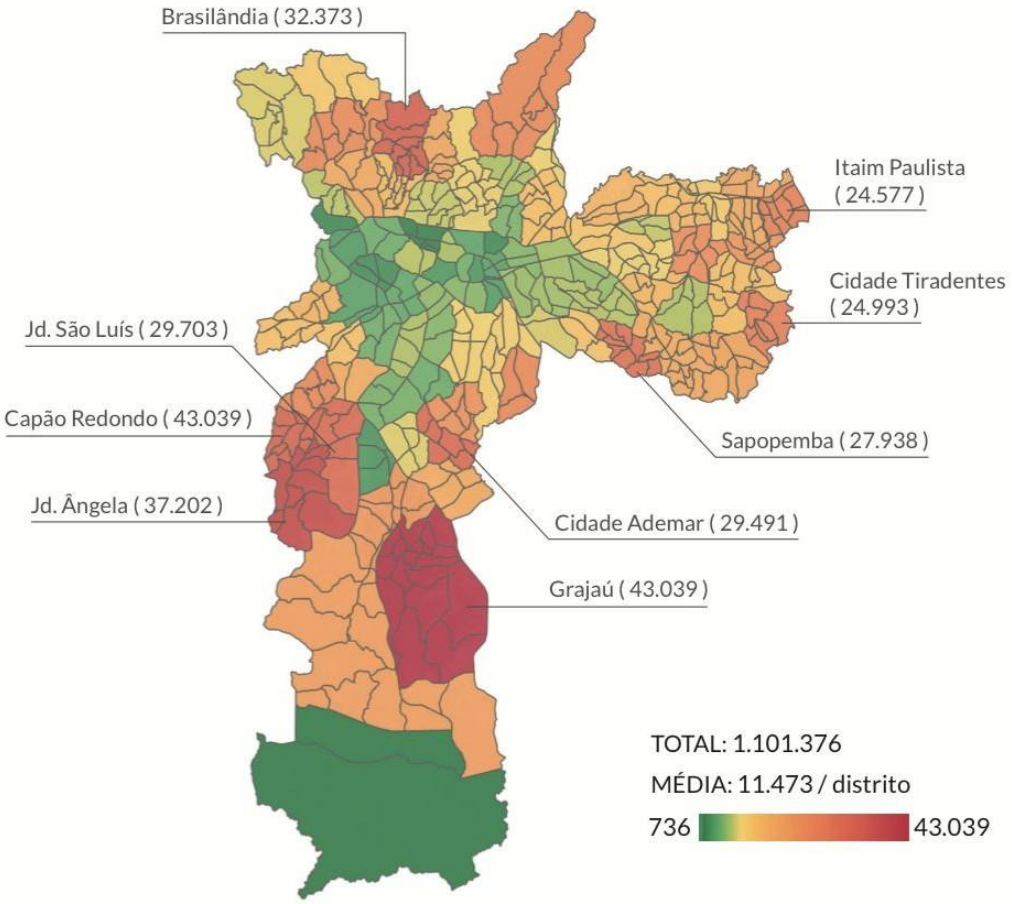
base na seguinte pergunta: “Do que você gosta e não gosta na cidade e/ou no equipamento? (Unidade de Educação Infantil ou SAICA);

- Uma consulta pública *online* da versão preliminar do documento, com possibilidade de envio de sugestões e comentários por meio de formulário eletrônico;
- Uma Audiência Pública para apresentação, debate e coleta de sugestões para o PMPI;

3) Realização de um diagnóstico baseado em evidências da distribuição populacional de municípios de 0-6 anos

Essa etapa teve como ponto de partida colocar a experiência dos usuários, quais sejam as crianças e suas famílias, no centro da tomada de decisão para o desenho da política pública. Nesse sentido, era preciso identificar quais eram as maiores necessidades dessa população e como essas necessidades poderiam diferir e serem delimitadas a partir dos diferentes territórios da cidade. Por essa razão, optou-se por realizar o recorte de divisão por distritos, por serem estes as menores divisões como unidade geográfica com disponibilidade de dados que possam descrever com assertividade a desigualdade multifatorial do município.

O recorte distrital se mostrou eficiente, pois permitiu dar luz sobre a realidade de vulnerabilidade dos munícipes de 0 a 6 anos, permitindo que o poder público e atores da sociedade civil possam concentrar esforços adequados para assegurar as condições adequadas de desenvolvimento infantil em cada uma dessas regiões.



Número de crianças de 0 a 6 anos por distritos paulistanos. Fonte: PMPI 2018-2030

Como evidenciado na figura acima, distribuição da população de 0 a 6 anos no municipio de Sao Paulo na cidade é bastante grande em muncipios perifericos, tais como Brasilândia (32.373 criancas), Capão Redondo (31.146 criancas), Jardim São Luís (29.703 criancas), Cidade Ademar (29.491 criancas), Sapopemba (27.938 criancas), Cidade Tiradentes (24.993 criancas) e Itaim Paulista (24.577 criancas), o número mais que duplica. No Jardim Ângela (37.202 criancas), a população na primeira infância supera o triplo e, no Grajaú (43.039 criancas), se aproxima do quádruplo da média dos distritos, como é possivel observar na tabela abaixo:

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

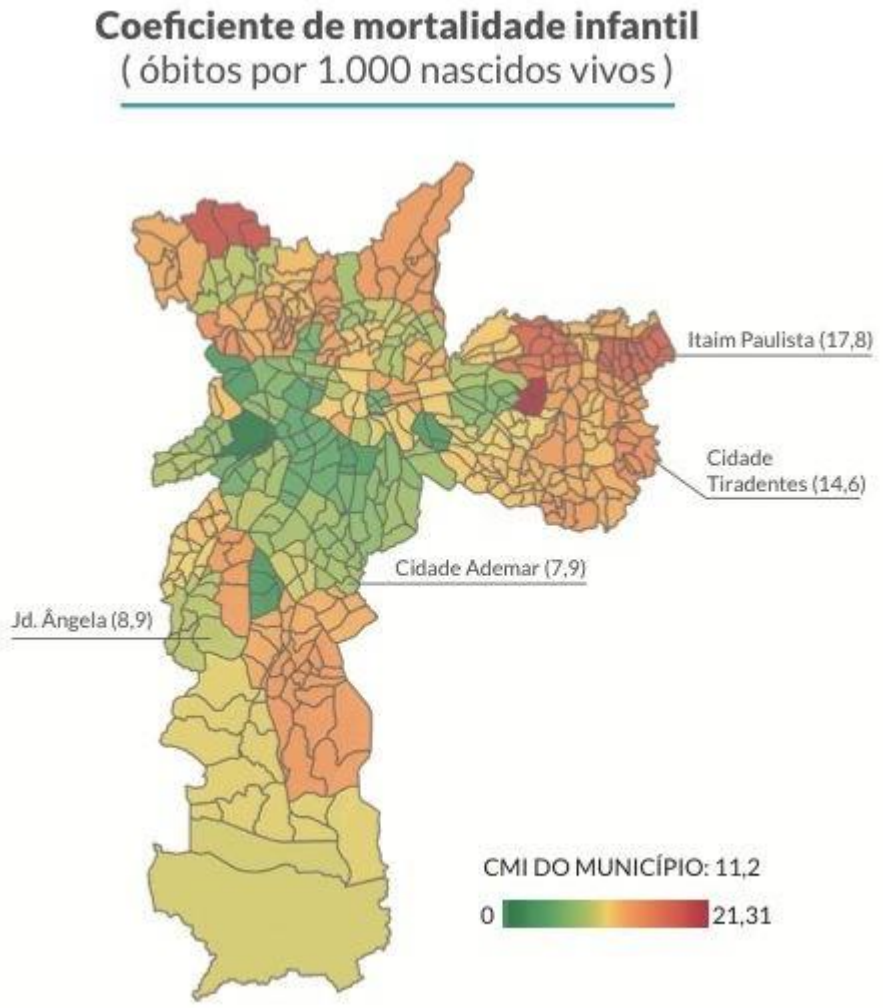
Número de crianças de 0 a 6 anos

Água Rasa	6.388
Alto de Pinheiros	2.330
Anhanguera	8.118
Aricanduva	7.108
Artur Alvim	8.438
Barra Funda	1.372
Bela Vista	5.590
Belém	5.470
Bom Retiro	4.027
Brás	3.752
Brasilândia	32.373
Butantã	3.779
Cachoeirinha	15.609
Cambuci	3.476
Campo Belo	4.683
Campo Grande	8.160
Campo Limpo	22.767
Cangaiba	13.201
Capão Redondo	31.146
Carrão	6.081
Casa Verde	7.693
Cidade Ademar	29.491
Cidade Dutra	19.493
Cidade Lider	12.684
Cidade Tiradentes	24.993
Consolação	3.167
Cursino	9.128
Ermelino Matarazzo	11.514
Freguesia do Ó	12.246
Grajaú	43.039
Guaianases	11.936
Iguatemi	16.452
Ipiranga	8.985
Itaim Bibi	6.912
Itaim Paulista	24.577
Itaquera	20.900
Jabaquara	20.293
Jaçanã	8.407
Jaguara	1.934
Jaguaré	4.971
Jaraguá	21.701
Jardim Ângela	37.202
Jardim Helena	15.611
Jardim Paulista	5.841
Jardim São Luís	29.703
José Bonifácio	11.770
Lajeado	19.302
Lapa	4.647
Liberdade	5.578
Limão	7.806
Mandaqui	8.645
Marsilac	736
Moema	5.595
Mooca	6.142
Morumbi	4.822
Parelheiros	17.561
Pari	2.064
Parque do Carmo	7.056
Pedreira	15.502
Penha	10.383
Perdizes	7.224
Perus	9.972
Pinheiros	4.213
Pirituba	15.198
Ponte Rasa	7.618
Raposo Tavares	11.303
República	4.876
Rio Pequeno	13.284
Sacomã	22.677
Santa Cecília	6.683
Santana	8.307
Santo Amaro	5.008
São Domingos	7.316
São Lucas	11.077
São Mateus	15.020
São Miguel	9.868
São Rafael	15.455
Sapopemba	27.938
Saúde	9.015
Sé	3.010
Socorro	2.777
Tatuapé	6.526
Tremembé	22.405
Tucuruvi	6.877
Vila Andrade	14.798
Vila Curuçá	15.022
Vila Formosa	7.046
Vila Guilherme	5.209
Vila Jacuí	12.957
Vila Leopoldina	3.337
Vila Maria	11.516
Vila Mariana	8.505
Vila Matilde	8.369
Vila Medeiros	11.483
Vila Prudente	7.996
Vila Sônia	11.141

Fonte: Sistema SEADE de Projeções Populacionais, disponível em <http://produtos.seade.gov.br/produtos/projpop/index.php> (acesso em 26/09/2018).

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Ainda de acordo com o diagnóstico estruturado em evidências distritais, note-se que o coeficiente de mortalidade infantil nos distritos vulneráveis é ainda mais acentuado: distritos como Jardim Ângela e Cidade Ademar encontram-se em segundo e quarto lugar, respectivamente.



Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

4) Seleção dos distritos prioritários para atuação

O passo seguinte à elaboração do PMPI consistiu na seleção dos distritos prioritários à atuação. Foram selecionados os distritos que apresentaram os maiores coeficientes de vulnerabilidade conforme apresentado na etapa anterior. Nesse sentido, os distritos selecionados para o período 2019-2020 foram: 1) Grajaú, 2) Capão Redondo, 3) Cidade Tiradentes, 4) Itaim Paulista, 5) São Rafael, 6) Jardim Angela, 7) Brasilândia, 8) Lajeado, 9) Iguatemi, 10) Pedreira

5) Definição dos eixos estratégicos de atuação

Definidos os dez distritos prioritários, o passo seguinte consistiu na definição dos eixos prioritários de ação. Novamente,resultado da escuta ativa e da definição da política focada na experiência do usuário, o processo de design da política se pautou nos Objetivos do Milênio, a partir de quatro eixos:

- Eixo 1: Garantir as condições para a articulação intersetorial dos programas, projetos e ações para o atendimento integral na primeira infância;
- Eixo 2: Garantir a todas as crianças na primeira infância acesso à educação, cuidados e estímulos que contribuam para seu desenvolvimento integral;
- Eixo 3: Garantir a proteção e dar condições para o exercício dos direitos e da cidadania na primeira infância;
- Eixo 4: Garantir o direito à vida, à saúde e à boa nutrição a gestantes e crianças na primeira infância.

6) Monitoramento e avaliação do plano

A estrutura de monitoramento e avaliação do PMPI levou em consideração aspectos bastante relevantes dos conceitos de design centrado no usuário e experiência do usuário, tendo como ponto de partida assegurar a participação de crianças e, gestantes, mães e nutrizes no processo de avaliação constante dos resultados das políticas de primeira infância para esses usuários.

Para isso, o processo de monitoramento e avaliação seguiu, como mencionado anteriormente, o Decreto 58.294/18 cabendo ao comitê gestor Intersetorial o monitoramento e avaliação das ações pelos poderes executivo e legislativo, aos comitês regionais o monitoramento e avaliação dos indicadores distritais por meio dos eixos e, finalmente, uma Comissão de avaliação, composta por representantes do poder público, da sociedade e de usuários finais. Para isso, o processo de avaliação se dará em três dimensões:

a) **Avaliação das estratégias previstas no plano:** nesta dimensão, serão acompanhadas as estratégias mapeadas no plano bem como ao orçamento distribuído nas diferentes secretarias. Foram considerados instrumentos de design centrado no usuário nessa dimensão, uma vez que o balanço da execução das metas será apresentado anualmente à sociedade civil e usuários durante a Semana Municipal de Primeira Infância, que se tornou parte do calendário oficial de eventos no município pela Lei n 16.710/17.
b) **Avaliação do alcance das metas definidas e da trajetória em direção ao seu cumprimento:** nesta dimensão serão avaliados os conjuntos de programas e ações voltados ao atendimento do programa. Cabe aqui destacar novamente a atenção dedicada ao

design centrado no usuário, uma vez que o balanço das metas se dará a cada dois anos, novamente na Semana Municipal de Primeira Infância.

c) **Avaliação dos impactos da implementação do PMPI no desenvolvimento das crianças do município:** essa dimensão, será realizada em parceria com organizações da sociedade civil, empresas e usuários para a criação de uma metodologia de avaliação do desenvolvimento e participação das crianças.

7. PLANO DE AÇÃO

A partir da descrição e relatoria das boas práticas de implantação de políticas públicas de primeira infância com base nos conceitos de CDU, UX e DT, foram elaborados e consolidados 12 passos para implementar uma política pública da criança na cidade com o intuito de traçar um breve manual de formulação de políticas municipais para a primeira infância focados no design centrado no usuário para gestores públicos municipais.

PASSO 1. Definir a estrutura de governança

Com base nos exemplos dos estudos da implantação das políticas públicas de São Paulo e Jundiaí descritos acima, demonstrou-se de suma importância a definição clara de uma estrutura de governança entre os atores dos poderes legislativo, executivo e sociedade civil na implantação da política. Principalmente, a coordenação de esforços entre os legislativo, na implantação de um projeto de lei que define a matriz de papéis e responsabilidades entre os atores e a implantação

de Comitês gestores intersetoriais, regionais e de avaliação, garantindo a atuação consultiva e deliberativa dos usuários da política pública em sua definição, monitoramento e avaliação.

PASSO 2. Criar normativas e diretrizes

O estudo demonstrou de suma importância a organização da estrutura de governança ser realizadas por meio de normativas. Após a aprovação e sanção da lei, demonstrou-se a fundamental importância de garantir a regulamentação da lei por meio de decretos (Decreto 58.294/18 em São Paulo), portarias e resoluções (Resoluções 01/CGI PMPI/19 e 02/CGI PMPI/19), para que a política pública possa se configurar na prática.

PASSO 3. Qualificar a equipe e sensibilizar gestores

A qualificação dos servidores públicos e das equipes para a atuação em uma nova perspectiva intersetorial, multidimensional e focada na experiência e necessidade dos usuários se mostrou necessária e recorrente. Nesse sentido, somam-se à esses esforços a elaboração de um plano de ação focado em evidências, com o conhecimento das realidades de vulnerabilidade em cada um dos territórios e distritos, demonstrando uma inovação de elaboração de políticas públicas, voltadas ao acompanhamento do processo de desenvolvimento social focado no indivíduo, com soluções customizadas a partir dos comportamento individual e familiar dos grupos amostrais pesquisados.

PASSO 4. Realizar a escuta ativa focada no usuário

A etapa de elaboração da política pública voltada para a experiência do usuário realizada a partir de seminários, workshops e encontros de grupos focais

com as crianças que seriam beneficiárias da política pública demonstrou ser extremamente necessária nos casos de São Paulo e Jundiaí, onde as crianças puderam expressar como enxergam a cidade, seus desafios, suas potências e quais intervenções urbanas e sociais eram necessárias para a formulação de uma cidade adaptada às reais necessidades das crianças, como sujeitos protagonistas das políticas públicas que estavam sendo desenhadas, demonstrando uma forte aplicação do conceito de design centrado na experiência do usuário (DCU)

PASSO 5. Elaborar o diagnóstico baseado em evidências

A partir dos exemplos de São Paulo e Jundiaí, foi possível verificar o quão importante é a etapa de elaboração do diagnóstico. É preciso mensurar como a primeira infância é atendida pela cidade, até para poder estruturar um plano mais realista possível. Para saber onde queremos chegar, é necessário entender de onde partimos.

O ideal é que esse diagnóstico seja constituído de dados mais consolidados, tais como população de 0 a 6 anos, mortalidade infantil, demanda por creche, matrícula na creche e pré-escola, nascidos vivos, nascidos vivos de mães adolescentes, vacinação, etc; a dados mais qualitativos, como o trajeto da criança até a escola, quem o/a leva até a escola, como se sente na cidade, o que gosta e o que não gosta. E que esses dados possam ‘conversar’, se integrar, possuam uma base comum.

A escuta ativa às crianças e seus familiares/responsáveis é fundamental, pois somente eles podem apresentar os reais desafios de se atender a primeira infância na cidade.

PASSO 6. Eleger eixos estratégicos de atuação

Um bom plano e/ou política define metas a serem atingidas, ou seja, qual caminho trilhar para chegar onde se deseja. Esses eixos podem ser setoriais - educação, saúde, assistência social, cultura, etc - ou mais integrados - garantir as condições para a intersetorialidade no atendimento integral na primeira infância; garantir educação, cuidados e estímulos que contribuam para o desenvolvimento integral, etc.

Como pudemos observar neste trabalho, as políticas públicas desenhadas para a Primeira Infância precisam, cada vez mais, terem uma atuação intersetorial e se os eixos forem setoriais, isso pode dificuldade um pouco o trabalho integrado. É corresponsabilizar a todos pelo atendimento pleno da criança.

PASSO 7. Escolher uma área-piloto para intervenção

Dificilmente o Setor Público, em específico o Poder Executivo, tem condições de atuar em todas as frentes ao mesmo tempo. A temática da primeira infância é algo novo, recente no âmbito da Administração Pública, então ainda não está consolidado, é desafiador entender qual a melhor forma de atuação.

Desta forma, é sempre recomendável ‘prototipar’, ou seja, testar a solução, para entender e dirimir potenciais desafios na implementação global. Pode ser definindo algumas regiões prioritárias, que, no caso de São Paulo, foram os distritos mais vulneráveis da cidade; ou definindo equipamentos específicos, como no caso de Jundiaí que focou em algumas escolas.

PASSO 8. Criar planos, programas, projetos

Transformar as ‘vontades’ em projetos, planos, é uma forma de institucionalizar as iniciativas, comprovar sua priorização. No caso de Jundiaí, por exemplo, provavelmente, o projeto “Mãos no Muro” abriu indícios, precedentes para entender que a cidade precisava começar a enxergar a cidade a menos de 1m de altura. Em São Paulo, foi o inverso, iniciou-se o debate sobre a primeira infância por meio da provocação do Legislativo e instituindo uma lei. Então, independente se iniciou de forma normativa (lei) ou prática (projeto), foram ações importantes para institucionalizar o olhar para a Primeira Infância.

PASSO 9. Buscar parcerias institucionais

O poder público, sozinho, dificilmente conseguirá implementar uma política pública inovadora e abrangente para a infância, tendo em vista suas limitações cada vez maiores de recursos humanos e financeiros.

Nesse sentido, a parceria com universidades, institutos de pesquisa e organizações não governamentais é fundamental para difundir conhecimentos técnicos, qualificar os servidores públicos e promover trocas de experiências entre diferentes cidades e até países.

PASSO 10. Identificar fontes de recurso para as ações

Um dos desafios para a implementação das ações é a fonte dos recursos. Por isso, é fundamental assegurar os recursos orçamentários no Plano Plurianual (PPA) e na Lei Orçamentária Anual (LOA) do município. Isso permite a execução das ações propostas e demonstra como o poder público valoriza os direitos da criança na sua gestão, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Estatuto da

Criança e do Adolescente (ECA) e pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda).

Da mesma forma, a busca de parcerias com a iniciativa privada é necessária para garantir a realização das ações desejadas.

PASSO 11. Monitorar e avaliar as ações, cumprindo metas e prazos

Para saber em que medida as ações alcançam o resultado esperado, é fundamental definir um conjunto de indicadores para a política pública.

Assim, para cada objetivo a ser alcançado, é importante definir qual o diagnóstico atual, qual a meta prevista e quando ela deverá ser alcançada.

PASSO 12.Promover a participação social e dar publicidade às ações

Mais do que realizar um conjunto de obras e ações destinadas às crianças, garantindo a prioridade absoluta determinada por lei, é preciso despertar na população a consciência sobre a importância da infância e da promoção de boas experiências nesta fase da vida. Nesse sentido, também é muito importante que o poder público dê publicidade às ações realizadas com este enfoque de atendimento à primeira infância.

A essência da narrativa de uma política pública para a criança deve partir da constatação de que todos nós fomos crianças. Sendo assim, tudo o que é indicado como problema e proposto como solução é avaliado em princípio pela criança que cada um de nós foi, com as vivências que tivemos, com o contexto histórico e geográfico em que nossa infância aconteceu e com nossa percepção do esse contexto pode ter contribuído ou não para formar a pessoa que somos hoje.

As políticas para a criança na cidade cativam e engajam a todos, porque elas partem de um lugar afetivo na memória e estabelecem uma ligação muito simples e direta entre passado, presente e o futuro de cada um, em especial, e da sociedade como um todo. Dessa forma, a responsabilidade para tornar a infância um período rico de vivências e aprendizagens, de forma segura, saudável e lúdica é de cada um de nós.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho em questão propôs a revisão sistematizada da implantação de políticas públicas de primeira infância nos municípios de São Paulo e Jundiaí, analisando quais ferramentas de Design centrado no Usuário (DCU), Experiência do usuário (UX) e Design thinking (DT) foram utilizadas ao longo dos processos de implantação e em quais momentos.

O tema se mostrou importante, uma vez que essas representam novas ferramentas de intervenção de participação do cidadão e podem constituir-se como uma alternativa de elaboração de políticas públicas centradas no usuário, com retornos maiores de eficiência, efetividade e economicidade na elaboração de políticas públicas sociais.

Um dos problemas identificados é a dificuldade de definição orçamentária para a elaboração de políticas públicas intersetoriais como essa, uma vez que as pastas definem o empenho, pagamento e solicitação de orçamento a partir da lógica de políticas setoriais, existindo ainda uma lógica de alocação de recursos para programas de maneira individualizada, sem uma abordagem sistêmica. Uma solução

é dedicar esforços para a elaboração de projetos pilotos por meio de parcerias com o legislativo, para o direcionamento de emendas parlamentares e da sociedade civil e fundações de investimento social privado, como no caso no município de São Paulo.

O plano de ação elaborado, por sua vez, consolidou as melhores práticas adotadas nos dois municípios, como uma tentativa de orientação aos gestores municipais que queiram implantar uma política pública de primeira infância. Foram sumarizados doze passos:1)Definir a estrutura de governança, 2) Criar normativas e diretrizes, 3) Qualificar a equipe e sensibilizar gestores, 4) Realizar a escuta ativa focada no usuário, 5) Elaborar o diagnóstico baseado em evidências, 6) Eleger eixos estratégicos de atuação, 7) Escolher uma área-piloto para intervenção, 8) Criar planos, programas, projetos, 9) Buscar parcerias institucionais, 9) Identificar fontes de recurso para as ações, 11) Monitorar e avaliar as ações, cumprindo metas e prazos, 12) Promover a participação social e dar publicidade às ações.

Além dos passos propositivos acima, o presente estudo também contribuiu para consolidar conceitos que têm sido utilizados a partir dos anos 90 no Brasil e no mundo e se configuram como ferramentas da nova administração pública.

Como sugestão para estudos e pesquisas futuras, recomenda-se a realização de pesquisas voltadas para a análise de monitoramento, avaliação e impacto das políticas públicas adotadas nos dois municípios, bem como a inclusão desses programas nas peças orçamentárias oficiais dos municípios, como Plano Plurianual (PPA), Lei orçamentária anual (LOA), plano de metas e Lei de diretrizes orçamentárias (LDO).

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAREICHA, Vânia et. al. **Desafios da intersetorialidade na implementação de programas de primeira infância em três municípios brasileiros.** Trabalho final apresentado ao Centro de Liderança Pública como requisito parcial para obtenção do título de especialista em Liderança e Gestão Pública. CLP, São Paulo, 2018.

BBC News Brasil. **Investir em educação para a primeira infância é melhor 'estratégia anti crime',** diz Nobel de Economia. Luiza Franco. Publicada em 21/05/2019. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/geral-48302274

BRASIL, IPA. **O Direito das Crianças a Brincar e ao Meio Ambiente**. São Paulo, 2016. Disponível em http://primeirainfancia.org.br/ipa-brasil-divulga-documento-sobre-impacto-das-condicoes-ambientais-no-direito-ao-brincar/

COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 3, p. p.40-73, 24 fev. 2014.

DENHARDT, R. B. **Teorias da Administração Pública**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

Fórum Econômico Global. **Como mejorar la salud mental de los niños rodeandolos de árboles y espacios verdes.** Disponível em: https://es.weforum.org/agenda/2019/03/como-mejorar-la-salud-mental-de-los-ninos-rodeandolos-de-arboles-y-espacios-verdes. Publicado em 04 de março de 2019.

FUNDAÇÃO MARIA CECILIA SOUTO VIDIGAL et al. **Percepções e práticas da sociedade em relação à primeira infância**. Estudo: Etapa 2 – Ibope Bus – População. 2012.

IBGE. **Estatísticas Históricas do Brasil: séries econômicas, demográficas e sociais de 1950 a 1988** 2.ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1990, p 36-7; Anuário estatístico do Brasil 2001, Rio de Janeiro: IBGE, 200, p. 2-14 e 2-15.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e PR/SEGOV/SNAS - Secretaria Nacional de Articulação Social (2019). **Indicadores dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.** Disponível em: https://indicadoresods.ibge.gov.br/objetivo/objetivo?n=11

JACCOUD, Luciana de Barros; MESQUITA, Ana Cleusa Serra; PAIVA, Andrea Barreto de. **O BPC: dos avanços na seguridade aos riscos da reforma da previdência**. Ciência & Saúde Coletiva, vol. 22, n. 11. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, 2017.

LOUV, Richard. **A última criança na natureza: Resgatando nossas crianças do Transtorno do Déficit de Natureza.** 1ª. Ed. São Paulo: Aquariana, 2017.

NASSUNO, M. A administração com foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 4, p. p. 61-98, 24 fev. 2014.

ONU Brasil. **Mais de 70% da população mundial viverá em cidades até 2050.** Notícias. Disponível em https://nacoesunidas.org/onu-mais-de-70-da-populacao-mundial-vivera-em-cidades-ate-2050/Publicado em 15/04/2013. Atualizado em 15/04/2013.

_____ **Plataforma Agenda 2030: Acelerando as transformações para a Agenda 2030 no Brasil.**

RONCARATTI, L.; HARTZ, M.; VELLOZO JÚNIOR, J.; JUDICE, A. Redesenho de serviços públicos e transformação digital : combinando abordagens e metodologias

ágeis com foco no cidadão. **Inovação e políticas públicas : superando o mito da ideia** / organizador: Pedro Cavalcante. – Brasília : Ipea, 2019.

RNPI - Rede Nacional Primeira Infância. **O Direito de Brincar de Todas as Crianças. Fortaleza**. 2014 Disponível em http://primeirainfancia.org.br/wp-content/uploads/2015/05/GUIA-DO-BRINCAR-vers%C3%A3o-online-.pdf

RNPI - Rede Nacional Primeira Infância. **O que a criança não pode ficar sem por ela mesma**. São Paulo, 2010. Disponível em <http://primeirainfancia.org.br/ wp-content/uploads/2015/01/OQCriancaNPodeFicarSemPorElaMesma.pdf>

RNPI - Rede Nacional Primeira Infância. **Plano Nacional pela Primeira Infância**. Brasília, 2010. Disponível em <http://primeirainfancia.org.br/wp-content/uploads/2015/01/PNPI-Completo.pdf>

TAFNER, Paulo: **Previdência no Brasil: debates, dilemas e escolhas**. Rio de Janeiro: Ipea, 2007.

Sites consultados:

https://www.gov.uk

https://brasil.uxdesign.cc/guia-completo-como-começar-em-ux-design-bd21b9f23b8

https://open.gov.sg/careers/ux-designer/

https://exame.abril.com.br/revista-exame/a-hora-e-vez-do-governo-4-0/

https://brasil.uxdesign.cc/as-seis-intelig%C3%AAncias-de-ux-43baf2e2c60a

http://mds.gov.br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-social-basica/projetos-psb/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif

http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf

https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=_XqKDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=experiencia+do+usuario+definição&ots=RVpsNed_nq&sig=se4hX6NKRRqygiJmOjg6T6ux9kA#v=onepage&q=experiência%20do%20__usuário%20__definição&f=false

https://www.redalyc.org/pdf/714/71453540029.pdf

10. ANEXOS

Anexo II - A Política Pública da Criança na Cidade na mídia

20/06/2017:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2017/06/20/planejamento-da-inicio-a-acoes-para-politica-de-urbanismo-para-criancas/

28/03/2018:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2018/03/28/prefeitura-inicia-nova-fase-da-politica-municipal-da-crianca/

03/04/2018:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2018/04/03/jundiai-avanca-nas-acoes-de-politica-publica-da-crianca-2/

24/04/2018:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2018/04/24/politica-publica-para-as-criancas-e-destaque-em-midia-nacional/

03/09/2018:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2018/09/03/plano-diretor-tem-sequencia-de-reunioes/

04/09/2018:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2018/09/04/criancas-e-a-cidade-e-tema-de-encontro-de-formacao-no-complexo-argos/

05/09/2018:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2018/09/05/cidade-para-as-criancas-capacitacao-envolve-tecnicos-e-direciona-trabalhos/

28/02/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/02/28/jundiai-avanca-nas-acoes-do-cidade-das-criancas/

29/05/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/05/29/cidade-das-criancas-palestras-abordam-urbanismo-e-infancia/

30/05/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/05/30/cidade-das-criancas-paco-recebe-aviaozaco-e-ganha-amarelinhas/

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

15/06/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/06/15/comite-das-criancas-amplia-discussoes-sobre-temas-da-cidade/

20/06/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/06/20/ruas-de-brincar-criancada-se-diverte-no-jardim-fepasa/

13/07/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/07/13/jundiai-da-voz-as-criancas-em-suas-propostas-para-uma-cidade-ideal/

09/12/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/12/09/reuniao-com-gestores-debate-propostas-para-o-bem-estar-das-criancas/

05/12/2019:

https://jundiai.sp.gov.br/noticias/2019/12/05/na-holanda-jundiai-e-reconhecida-como-cidade-urban95/

Centro de Liderança Pública - CLP

16/07/2019:

Boas práticas na comunicação entre secretarias: o caso de Jundiaí (SP).



Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518

Cidades e Soluções

16/09/2019:

Curso Mob.I - Mobilidade urbana na Primeira Infância

Módulo 2 Vídeo 1 Cidade boa para as crianças (6’58”, 2019)

Neste vídeo, profissionais de diferentes áreas trazem reflexões sobre o que é uma cidade boa para as crianças. Tratam de temas como segurança, circulação, direito à cidade e cidades educadoras. 16 de setembro 2019.

https://www.youtube.com/watch?v=s4NFIhH1ASs&feature=emb_logo

Módulo 4 Vídeo 4 A Infância em Jundiaí (7’59”, 2019)

Este vídeo apresenta como a cidade de Jundiaí vem estruturando e fortalecendo as políticas públicas para a infância e para melhorias urbanísticas.

https://www.youtube.com/watch?v=mGLYJxikKws&feature=emb_logo

https://docs.google.com/document/d/1zl1Ldx0fuqf6b9S_PsCXnUDJoqfvpaffwWVp5nnGS9Q/edit

Vídeos sobre o trabalho Mãos no Muro:
http://www.youtube.com/watch?v=y_Qe_tUxZio/
http://www.youtube.com/watch?v=U2SLoc3rnZQ
http://www.youtube.com/watch?v=oAtRBUXfDYA

Rua Pamplona, 1005 – 1º andar
01405-001 | São Paulo | SP | Brasil
Tel/Fax: +55 11 2364-9518