

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

BRUNA DANIELLE SANTOS ARAUJO

**O 156 COMO FERRAMENTA DE GESTÃO
NA DIVISÃO DE POSTURAS DA FISCALIZAÇÃO
DA PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**

CURITIBA - PR

2013

BRUNA DANIELLE SANTOS ARAUJO

**O 156 COMO FERRAMENTA DE GESTÃO
NA DIVISÃO DE POSTURAS DA FISCALIZAÇÃO
DA PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**

Monografia de Especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Gestão e Economia da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, campus Curitiba, como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal”
Orientador: Prof. Msc. Eduardo Bernardes de Castro

CURITIBA - PR

2013

“A mente que se abre a uma nova idéia jamais voltará ao seu tamanho original.”

Albert Einstein

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me guiar nesta caminhada.

Aos meus pais, Rodolfo e Maria, pelo muito carinho e apoio e por não medirem esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. A vocês que se doaram inteiros e renunciaram aos seus sonhos para que, muitas vezes, eu pudesse realizar os meus – não bastaria dizer que não tenho palavras para agradecer tudo isso.

Aos meus avós, Edson e Cida, por me encherem de coragem para que eu trilhasse, sem medo e cheia de esperanças, as veredas de minha jornada.

À minha irmã Luana, por, mesmo de longe, transmitir a sua presença constante nos meus dias. Obrigada por sempre torcer pelo meu sucesso.

A todos os meus amigos que estiveram comigo todos esses anos, pelos momentos vividos e por ser minha fortaleza.

Ao Professor Eduardo, pelo apoio, pela compreensão e pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão desta monografia.

À Universidade Tecnológica Federal do Paraná, pela acolhida.

E a todos que, de alguma forma, fizeram parte desta vitória!

RESUMO

ARAÚJO, Bruna Danielle Santos. O 156 como ferramenta de gestão na Divisão de Posturas da Fiscalização da Prefeitura de São José dos Campos. 2013. 41f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Curitiba, 2013

Este trabalho apresenta uma análise do serviço da Central 156 como ferramenta de gestão na Divisão de Posturas Municipais da Prefeitura de São José dos Campos. O 156 é hoje um instrumento oferecido pela prefeitura que estabelece um canal direto com o município e apresenta um valioso banco de dados. O trabalho teve como temática expor os dados fornecidos pela Central 156 e, por meio dos dados trabalhados, mostrar que é possível obter informações sobre a atuação da Divisão de Posturas Municipais e os problemas recorrentes no município. A coleta de dados foi realizada em sua maior parte por meio de pesquisa documental, pois teve como principal instrumento o banco de dados da Central 156. A partir do que foi exposto, sugere-se utilizar as informações na elaboração do planejamento estratégico da Divisão de Posturas com o objetivo de oferecer um serviço mais eficiente e de qualidade à população de São José dos Campos.

Palavras-chave: Central 156; Posturas Municipais; Prefeitura de São José dos Campos.

ABSTRACT

ARAUJO, Bruna Danielle Santos, 2013. The 156 as a management tool in the Municipal Postures Division at São José dos Campos – SP. Monograph (Specialization in Municipal Public Management) – Postgraduate Program in Technology, Federal Technological University of Paraná. Curitiba, 2013.

This paper presents an analysis of service center 156 as a management tool in Municipal Postures Division at São José dos Campos. The 156 is now a instrument offered by the city to establishing a direct channel with the citizen and it has a rich database. The study aimed to expose the data provided by the 156 system and worked through these data showing that it is possible to obtain information at how the Municipal Postures Division is acting and identify recurring problems in the city. The data collection was conducted mostly through documentary research because its main instrument for this research the central database 156. From the previous it is suggested to use this information in the elaboration of the Strategic Planning for Postures Division in order to provide a more efficient and quality service for the population of São José dos Campos.

Keywords : 156; Service center; Municipal Postures Division; São José dos Campos .

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Principais tipos de ocorrências protocoladas durante o ano de 2011, pela ordem dos mais ocorridos.....	26
Gráfico 02 - Fiscalização de comércio - licença de funcionamento.....	27
Gráfico 03 - Fiscalização de terrenos edificadas - limpeza e higiene.....	28
Gráfico 04 - Fiscalização de comércio - perturbação do sossego público.....	29
Gráfico 05 - Trânsito – Abandono de veículo	30
Gráfico 06 – Número de ocorrências por regiões.....	31
Gráfico 07 - Quantidade de chamadas protocoladas durante o ano de 2011, em cada mês.....	32
Gráfico 08 - Protocolos respondidos durante o ano de 2011.....	33
Gráfico 09 - Relação de protocolos respondidos dentro e fora do prazo no ano de 2011	34

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
1.1 APRESENTAÇÃO.....	09
1.2 PROBLEMA.....	10
1.3 JUSTIFICATIVA.....	11
1.4 OBJETIVOS.....	11
1.4.1 Objetivo Geral.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
1.5 METODOLOGIA	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	13
2.2 GESTÃO PÚBLICA PARTICIPATIVA.....	15
2.3 O MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS.....	16
2.4 FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS	17
3 METODOLOGIA	19
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	19
3.2 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA.....	19
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	21
4.1 CENTRAL DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO – 156.....	22
4.2 AS OCORRENCIAS REGISTRADAS NO 156 X REGIÃO.....	27
4.3 O NÚMERO DE CHAMADAS PROTOCOLADAS POR MÊS EM 2011.....	32
4.4 PROTOCOLOS RESPONDIDOS NO ANO DE 2011.....	33
4.5 PONTOS POSITIVOS E DE MELHORIAS NA UTILIZAÇÃO DO 156.....	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

O Departamento de Fiscalização e Posturas Municipais (DFPM) compõe a Secretaria Especial de Defesa do Cidadão (SEDC), da Prefeitura de São José dos Campos, SP. Esta Secretaria é composta por diversos departamentos com atribuições específicas, porém, todos atuam na defesa e segurança social do município, prevenindo e reprimindo a criminalidade, como também oferecem serviços na perspectiva de garantir os direitos dos cidadãos.

No entanto, para fazer frente à alta demanda e ao grande número de tarefas atribuídas ao DFPM, foram criadas divisões específicas para melhor atendimento aos munícipes, dentre elas a Divisão de Abastecimento, Divisão de Defesa do Consumidor (PROCON), Divisão de Obras e a Divisão de Posturas.

A Divisão de Posturas do DFPM contribui nesse objetivo, como responsável pela manutenção da ordem e da organização da cidade, principalmente nos centros comerciais.

São fiscalizados pela Divisão de Posturas, entre outros:

- Estética urbana (limpeza, remoção de entulhos, capina e outros);
- Publicidade;
- Horário de funcionamento dos locais utilizados para fins não residenciais;
- Cumprimento da legislação referente ao sossego público;
- Licenciamento do comércio ou atividade em logradouro público;
- Atividades de estabelecimentos comerciais, industriais e religiosos;
- Atividades econômicas permanentes ou temporárias, em áreas públicas ou privadas, para fins de licenciamento, instalação ou funcionamento.

A Divisão de Posturas atua principalmente para atender às solicitações, que cabem a essa divisão, realizadas pelos munícipes através de telefone direto do departamento, atendimento no balcão, ofícios e, principalmente, pelo canal 156.

O canal 156 é um instrumento criado para que a população tenha comunicação direta com a Prefeitura, solicitando ao poder público que atenda suas necessidades acessando tanto pelo atendimento telefônico ou pela internet.

De acordo com a Administração do DFPM, a maior parte dos serviços realizados, mais de 90%, refere-se ao atendimento das solicitações feitas pela população através do canal 156.

O serviço Central 156 já existe no município de São José dos Campos há mais de 30 anos, porém ele não era muito conhecido pela população, pouco divulgado e o serviço só funcionava durante o expediente normal. Entretanto, no ano de 2011 ele sofreu um aprimoramento, quando o Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento (IPPLAN) tornou-se responsável pelo sistema gerencial da Central 156, e em parceria com o Instituto Curitiba de Informática (ICI), foi possível a integração de todas as secretarias e demais órgãos da Prefeitura de São José dos Campos (SP) ao sistema Central 156, nos mesmos moldes do desenvolvido para a Prefeitura de Curitiba.

O sistema gerencial chamado de Central 156 é um sistema *on-line* acessado e alimentado, primeiramente, pelas atendentes da Central e, posteriormente, por todas as secretarias e serviços, uma vez que todos têm acesso às solicitações pertinentes a cada secretaria, feitas pela população, e é através desse sistema também que as secretarias respondem por escrito aos munícipes solicitantes. Trata-se, então, de uma ferramenta recente, pouco explorada, porém de grande potencial para a gestão do município.

1.2 PROBLEMA

A Divisão de Posturas, assim como os outros setores da Prefeitura, teve que se adaptar e utilizar o 156 como principal fonte de interação entre o departamento e a população, porém, este recurso é pouco explorado pela administração municipal, uma vez que esta ferramenta não é utilizada para realizar diagnósticos e levantamentos dos problemas de cada região identificados pela população através das solicitações realizadas.

Diante disso levanta-se a seguinte questão: Quais as infrações que pertinentes à Divisão de Posturas apresentam maiores incidências nas solicitações realizadas pela população e onde se concentram seus maiores índices no município?

1.3 JUSTIFICATIVA

Como podemos observar, a central 156 é uma ferramenta nova que é constantemente alimentada por dado e, aos poucos suas funcionalidades vem sendo descobertas e aprimoradas.

Com a implantação de um sistema mais moderno e a ampliação na divulgação do sistema à população, obteve-se como resultado uma crescente demanda pelo serviço oferecido e, conseqüentemente, gerou-se um banco de dados de suma importância para a administração, contendo informações relevantes para a tomada de decisões.

No cotidiano do trabalho desta divisão, atuando na área como Fiscal de Posturas e Estética Urbana, foi observado que essa ferramenta, bem como os recursos oferecidos por ela, podem via ser mais bem explorados, em comparação de como é utilizada hoje.

Sendo assim, estudos que possam aproveitar de maneira mais profícua esta ferramenta podem trazer ganhos para a gestão municipal e para a população a partir da agilidade no mapeamento dos problemas e soluções adotadas.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

Esse trabalho tem como objetivo fazer uma análise dos dados disponibilizados na Central 156 sobre a atuação da Divisão de Posturas Municipais da Prefeitura de São José dos Campos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar conteúdos relacionados à Divisão de Posturas Municipais, no sistema gerencial da Central 156;

- Mensurar os problemas existentes no município de São José dos Campos, de forma específica e regionalizada;
- Identificar pontos positivos e pontos de melhoria na utilização do sistema central 156.

1.5 METODOLOGIA

O objeto do estudo proposto é o sistema Central 156 utilizado na Divisão de Posturas do Departamento Fiscalização de Posturas Municipais da Prefeitura de São José dos Campos.

Para o desenvolvimento desse estudo, a coleta de dados será realizada por meio de pesquisa bibliográfica e documental.

A pesquisa é bibliográfica, uma vez que foram utilizadas referências legislativas, teses, dissertações, artigos, livros, jornais e sites na internet para desenvolver e suportar os objetivos propostos nesse estudo. É documental, pois, consultaram-se documentos e o banco de dados do programa gerencial *on line* da Central 156, para a obtenção de informações para suportar a pesquisa.

A pesquisa iniciou-se com o levantamento bibliográfico dos temas - administração pública, fiscalização de posturas municipais e central de atendimento 156 – e, na sequência, foram levantadas as informações estatísticas, em relação à divisão de posturas, do banco de dados do sistema informatizado da Central 156 do município de São José dos Campos. Esses dados estatísticos foram analisados e trabalhados individualmente e relacionados entre si para fornecer uma análise detalhada e completa dos problemas identificados explorando o grande número de informações que são obtidos através desta ferramenta.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Segundo Moraes (2006, p. 295), a administração pública pode ser definida objetivamente como a “atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para assegurar os interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a Lei atribui o exercício da função administrativa do Estado”.

Deste modo, conforme leciona Di Pietro (2004, p. 54), a expressão Administração Pública pode ter dois sentidos, um subjetivo e outro objetivo, quais sejam:

- a) em sentido objetivo, material ou funcional, a administração pública pode ser definida como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico de direito público, para a consecução dos interesses coletivos.
- b) em sentido subjetivo, formal ou orgânico, pode-se definir Administração Pública, como sendo o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado.

Determina o art. 37, caput, da Constituição Federal que: “a Administração Pública direta e indireta, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

A Legalidade é o princípio básico de todo o Direito Público, esclarece Meirelles (2004, p. 67),

A legalidade, como princípio de administração, significa que o administrador público está, em toda sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei, e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se à responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso.

Neste sentido professor Carvalho (2002, p. 303) afirma que “diferentemente do indivíduo, que é livre para agir, podendo fazer tudo o que a lei não proíbe; a administração, somente poderá fazer o que a lei manda ou permite”.

A impessoalidade significa que a atuação da Administração deve ter por finalidade a satisfação do interesse público, e não as vontades particulares, do agente ou de terceiros. O

ato praticado pela administração pública com finalidade diversa da satisfação do interesse público será nulo por desvio de finalidade.

Como atos decorrentes do tratamento isonômico em todo ato da administração pública destacam-se o concurso público e a licitação pública.

Já, o princípio da Moralidade torna jurídica a exigência de atuação ética dos agentes da administração pública (ideia de probidade, decoro e boa-fé), é requisito de validade do ato administrativo.

Enquanto a Publicidade está ligada à legitimidade e eficácia do ato, ou seja, até que não seja publicado, o ato não está apto a produzir efeitos e não há o controle da legitimidade do ato administrativo pelos órgãos de controle e pelo povo.

Por outro lado, o princípio da Publicidade, destina-se também à produção dos efeitos externos dos atos administrativos. Existem atos que não se restringem ao ambiente interno da administração porque se destinam a produzir efeitos externos – daí ser necessária a publicidade.

Segundo o art. 5º, XXXIII da Constituição Federal,

“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. (art. 5º, XXXIII da CF).

Portanto, é válido ressaltar que o princípio da publicidade não é absoluto, tendo em vista que algumas informações deverão permanecer em sigilo.

Sobre o princípio da Eficiência, segundo lição lapidar de Carvalho (2002, p. 303),

[...] foi introduzido pela Emenda Constitucional nº 19/ 98. Relaciona-se com as normas da boa administração no sentido de que a Administração Pública, em todos os seus setores, deve concretizar suas atividades com vistas a extrair o maior número possível de efeitos positivos ao administrado, sopesando a relação custo-benefício, buscando a excelência de recursos, enfim, dotando de maior eficácia possível as ações do Estado.

Há outros princípios apontados pela doutrina administrativa, que constam na Constituição Federal, no inciso XXI e nos §§ 5º e 6º do art. 37, são eles: supremacia do interesse público; presunção de legitimidade; finalidade; autotutela; continuidade dos serviços públicos; razoabilidade.

A Administração Pública possui uma forma própria de gestão em que os seus atos nunca podem se afastar do seu principal objetivo o interesse público.

2.2 GESTÃO PÚBLICA PARTICIPATIVA

A nova realidade que se apresenta na Administração Pública, diz respeito à atual visão dos administradores e da população em relação à gestão da coisa pública, com o abandono da visão ultrapassada de que o interesse do Estado se sobrepõe aos interesses da comunidade, pois hoje os direitos fundamentais da sociedade se sobrepõem a tudo e sua satisfação deve ser buscada pelo Estado acima de qualquer outro interesse.

Dessa forma, observa-se que novas mudanças são introduzidas à medida que organismos da sociedade civil ganham visibilidade e legitimidade, a partir da definição de instrumentos democráticos de participação política que, ao se efetivarem, apontam simultaneamente os limites da democracia representativa e a necessidade de se aprofundar os processos de participação social e política, como expressa Gohn (2002. p. 7.):

“[...] a dimensão e o significado desta mudança são enormes porque não se trata apenas de ‘introduzir o povo’ em práticas de gestão pública, como preconizava as propostas da democracia com participação comunitária nos anos 80, quando a idéia da participação vinculava-se à apropriação simples de espaços físicos. Trata-se agora de mudar a ótica do olhar, do pensar e do fazer; alterar os valores e os referenciais que balizam o planejamento e o exercício das práticas democráticas.”

A participação popular na gestão pública, atualmente, é um discurso recorrente, não somente em relação a valores democráticos que estavam até então subjacentes e que teriam surgido com o processo de democratização, mas principalmente devido à incapacidade do Estado de formular e implementar políticas públicas. O Estado vem, cada vez mais, demonstrando que precisa da colaboração da sociedade civil para superar problemas de políticas públicas, gerando a distribuição de responsabilidades.

A gestão pública participativa é uma importante ferramenta utilizada pela Administração Pública no que tange também à fiscalização das ações governamentais, que é facilitada através de publicações oficiais de resultados de programas implementados, informações através da internet com “portais de transparência” e ouvidorias, além de audiências públicas.

Nesse contexto, a participação da gestão dos interesses coletivos passa a significar:

“participar do governo da sociedade, disputar espaços de definição e gestão das políticas públicas, questionar o monopólio do Estado como gestor da coisa pública, construir espaços públicos, afirmando a importância do controle social sobre o Estado, pela gestão participativa, a co-gestão, e a interface entre o Estado e a sociedade” Dagnino (1994).

Além disso, Teixeira (2001, p. 27) reforça que participação significa:

“[...] ‘fazer parte’, ‘tomar parte’, ‘ser parte’ de um ato ou processo, de uma atividade pública, de ações coletivas. Referir ‘a parte’ implica pensar o todo, a sociedade, o Estado, a relação das partes entre si e destas com o todo e, como este não é homogêneo, diferenciam-se os interesses, aspirações, valores e recursos de poder.”.

2.3 O MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

A cidade de São José dos Campos está situada a de 94 km a leste da capital do estado de São Paulo, possui uma área de 1.099,61 Km² e uma população total de aproximadamente 629.921 (IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). O município é constituído por três Distritos: São José dos Campos (sede), Eugênio de Melo e São Francisco Xavier.

O município de São José dos Campos é dividido em seis zonas administrativas: Centro com 80 bairros (oficiais e não oficiais, incluindo favelas, loteamentos e condomínios) e 70,863 habitantes; Norte com 68 bairros, 56 187 habitantes; Sul com 80 bairros, 199 913 pessoas; Leste 100 bairros, 136 180 moradores; Oeste com 25 bairros, 25 182 moradores; Sudeste com 36 bairros, 38 761 habitantes; segundo o IBGE, em 2000.

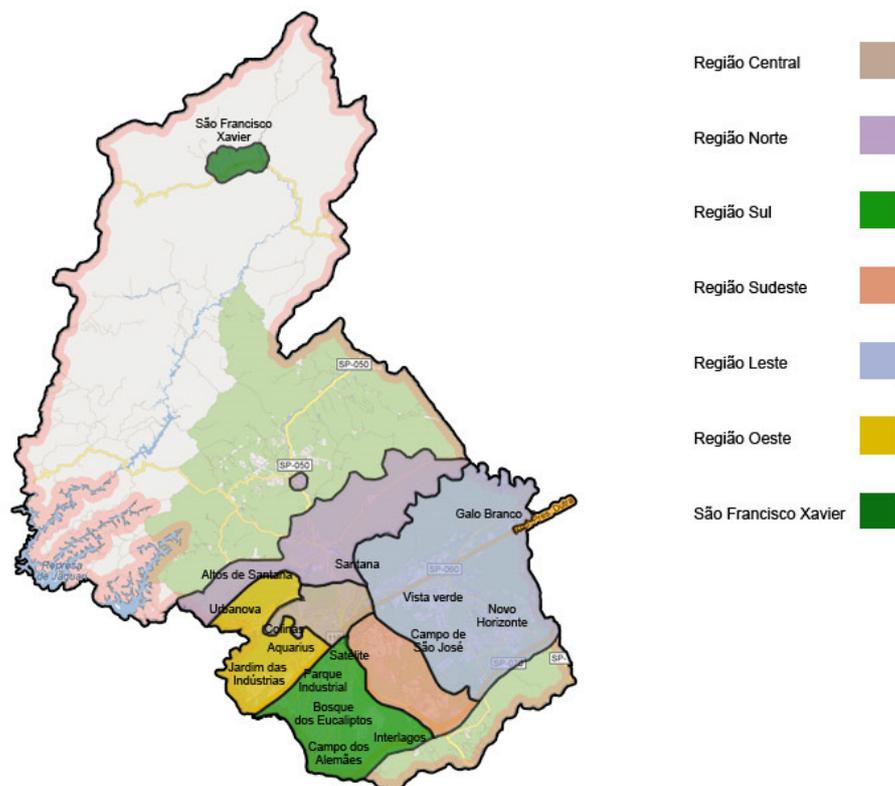


Figura 01 - Regiões do Município e seus Distritos.

Fonte: www.sjc.sp.gov.br.

A cidade é considerada um importante polo tecnológico, pois nela estão presentes grandes indústrias das áreas de telecomunicação, automotiva e aeroespacial. E vale destacar que importantes centros de pesquisa do país estão situados no município, são eles: Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA), Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA), Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe).

2.4 FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS

No que tange à Lei Maior, insta salientar que a Constituição Federal prevê competência aos Municípios para legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e estadual no que couber consoante seu art. 30, incisos I e II.

Desta forma, o Município possui autonomia constitucional para legislar e atuar em matérias de interesse local, sendo-lhe atribuído o exercício da polícia administrativa, imputando-lhe condicionar o uso, gozo e a disposição da propriedade e o exercício da liberdade dos administrados no interesse público ou social.

Nesse sentido destacam-se os preceitos dos juristas Hely Lopes Meirelles e Celso Antônio Bandeira de Melo.

Meirelles (2004, p. 287-298) quanto à razão e ao fundamento do poder de polícia afirma:

“A razão do poder de polícia é o interesse social, e o seu fundamento está na Constituição e nas normas de ordem pública, que, a cada passo deferem expressa ou implicitamente faculdades para a autoridade pública fiscalizar, controlar e restringir o uso de bens ou o exercício de direitos e atividades individuais em benefício da coletividade.”

Enquanto Mello (2003, p. 731), quanto aos conceitos do poder de polícia, em sentido amplo e restrito, respectivamente:

“[...] atividade estatal de condicionar a liberdade e a propriedade ajustando-se aos interesses coletivos”.

“[...] as intervenções, quer gerais e abstratas, como os regulamentos, quer concretas e específicas (tais como as autorizações, as licenças, as injunções) do Poder Executivo, destinadas a alcançar o mesmo fim de prevenir e obstar ao desenvolvimento de atividades particulares contrastantes com os interesses sociais.”.

Com efeito, a intervenção administrativa do município, por meio do poder de polícia através da Fiscalização, visa à ordenação da vida local, o desenvolvimento urbano e das funções sociais do município, além de garantir o bem-estar dos munícipes.

A Fiscalização Municipal atua em diversas áreas, quais sejam:

– Posturas Municipais;

- Obras de Construção Civil e outras;
- Sanitária;
- Meio Ambiente;
- Transporte.

Com relação à Fiscalização de Posturas Municipais, que é regida pelo Código de Posturas de cada Município, essa tem a finalidade de regular o uso dos espaços públicos, o funcionamento de estabelecimentos, a higiene, o sossego público, etc.

Na Prefeitura de São José dos Campos o Departamento de Fiscalização e Posturas Municipais é segmentado em quatro divisões: Divisão de Abastecimento, Divisão de Defesa do Consumidor (PROCON), Divisão de Obras e Divisão de Posturas, visando um melhor atendimento às diversas demandas da fiscalização.

Assim, são atribuições da Divisão de Posturas, entre outras, a fiscalização de:

- Autorização e funcionamento de estabelecimentos comerciais, industriais etc.;
- Uso dos logradouros públicos;
- Autorização e controle de propagandas, placas e anúncios nas áreas públicas e frontais aos imóveis;
- Controle dos mercados públicos, feiras e abatedouros;
- Autorização e funcionamento de eventos, shows, parques de diversões, circos etc.

A Divisão de Posturas Municipais conta atualmente com 25 funcionários, sendo 18 destes fiscais. Os fiscais são alocados em duplas e distribuídos por região.

3 METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa tem como foco de estudo a Central 156 como ferramenta na Divisão de Posturas da Prefeitura Municipal de São José dos Campos.

Com a finalidade de mostrar como os dados obtidos na Central 156 podem ser trabalhados e utilizados como ferramentas de gestão, foi realizada uma pesquisa caracterizada, quanto aos fins, como documental. De acordo com Gil (2002, p. 45/46):

“A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. [...] enquanto na pesquisa bibliográfica as fontes são constituídas, sobretudo por material impresso localizado nas bibliotecas, na pesquisa documental, as fontes são muito mais diversificadas e dispersas”.

O que é complementado por Lüdke e André (1986, p.38) quando descrevem que “a análise documental pode se constituir numa técnica valiosa de abordagem de dados qualitativos, seja complementando as informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema”

A pesquisa foi realizada nas instalações da Divisão de Posturas do Departamento de Fiscalização e Posturas Municipais da Prefeitura Municipal de São José dos Campos, e os dados que serão estudados correspondem ao ano de 2011.

3.2 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados para esta pesquisa o banco de dados da Central 156. O referido banco de dados permite a realização de pesquisas automáticas de algumas informações, pesquisas estas denominadas de “Relatórios Operacionais” que podem ser exportados em forma de tabela para o programa da Microsoft, o Excel. Estas informações são divididas da seguinte forma:

- Situação do Protocolo: Permite explorar a demanda de protocolos que estão na pendência ou que foram respondidos pelo grupo responsável;
- Logradouros: Permite pesquisar os protocolos que foram criados para um determinado endereço;
- Protocolos criados: Permite verificar quais foram os protocolos que foram criados em determinado período;
- Protocolos respondidos no período: Permite verificar quais os protocolos que foram respondidos em determinado período;
- Protocolos de vereador: Permite pesquisar os protocolos que foram criados por vereadores;
- Demanda por período: Permite explorar a quantidade de protocolos registrados para o grupo em determinado período.

Neste contexto, e valendo-se da disponibilidade destas ferramentas, realizou-se o levantamento de informações de suma importância para a gestão municipal, buscando-se responder quais seriam os principais tipos de ocorrência protocolados durante o ano de 2011 e a indicação das regiões que apresentaram o maior volume de ocorrências.

Posteriormente, foram trabalhados esses dados e realizada uma análise dos resultados obtidos, com a tabulação dos dados extraídos do sistema da Central 156.

A partir de então as informações foram apresentadas através de gráficos e tabelas para melhor ilustração e compreensão dos dados que podem ser extraídos da ferramenta estudada.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise das informações a serem apresentadas permite um diagnóstico sobre os principais problemas enfrentados pela população e a atuação da Divisão de Posturas Municipais da Prefeitura de São José dos Campos.

Primeiramente, para melhor análise dos dados que serão expostos, é importante entender como funciona esse trabalho conjunto da Central 156 com os demais setores da prefeitura.

A solicitação cadastrada na Central 156 é avaliada pelo funcionário do IPPLAN que a identifica e classifica por tipo de ocorrência e, posteriormente, a direciona para os departamentos competentes para as respectivas respostas.

A administração da repartição, nesse caso em específico a da Divisão de Posturas Municipais, acessa o sistema e faz novamente uma análise das solicitações que foram dirigidas a ela, as quais são identificadas e confirmadas como de sua responsabilidade e são distribuídas aos fiscais responsáveis pelo atendimento à demanda de determinada região.

Todas as solicitações recebidas pela administração da Divisão de Posturas são prontamente respondidas no sistema da Central 156 que as repassa ao município, porém, as respostas realizadas hoje, na verdade têm um caráter prévio, padronizadas com orientações ou confirmação de recebimento da tal solicitação pelo departamento competente.

O sistema informatizado da Central 156 possui um banco de dados ao qual os gestores possuem acesso às informações referentes ao seu Departamento. Estas informações são divididas da seguinte forma:

- **Situação do Protocolo:** Permite explorar a demanda de protocolos que estão na pendência ou que foram respondidos pelo grupo responsável;
- **Logradouros:** Permite pesquisar os protocolos que foram criados para um determinado endereço;
- **Protocolos criados:** Permite verificar quais foram os protocolos que foram criados em determinado período;
- **Protocolos respondidos no período:** Permite verificar quais os protocolos que foram respondidos em determinado período;
- **Protocolos de vereador:** Permite pesquisar os protocolos que foram criados por vereadores;

- **Demanda por período:** Permite explorar a quantidade de protocolos registrados para o grupo em determinado período.

As tabelas e gráficos que serão apresentadas neste capítulo são referentes a uma parcela dos dados disponibilizados pelo sistema da Central 156, referentes ao ano de 2011.

4.1 CENTRAL DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO - 156

O 156 é um dos telefones de serviços de utilidade pública presentes no Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado, que surgiu a pedido da Prefeitura de Curitiba, na gestão do prefeito Maurício Fruet em 1983 e nos dias atuais é utilizado por prefeituras de inúmeros municípios brasileiros.

A central de atendimento, canal 156, foi ganhando importância dentro da administração municipal e se transformou no principal canal direto de comunicação entre a população e a Prefeitura. Com o tempo, esse serviço veio construindo uma via de comunicação direta para facilitar a relação da população com a Prefeitura Municipal, oferecendo um serviço de informações, esclarecimentos e encaminhamentos de demanda, atuando na solução de problemas apresentados pela população evitando o deslocamento desnecessário.

No município de São Jose dos Campos, a IPPLAN gerencia a Central 156 desde janeiro de 2011 e esse serviço de utilidade pública pode ser usado por qualquer cidadão através do “**156 internet**” (<http://central156sjc.ipplan.org.br/index2.asp>) ou acessado pelo telefone - discando 156. Por esses dois meios, a população pode solicitar qualquer informação e serviço pertinente ao âmbito administrativo municipal.

Exemplos de informações:

- Horário de ônibus;
- Consulta de processo;
- Telefones públicos como de hospitais, escolas, poliesportivos etc;
- Informações sobre eventos;
- Informações sobre cursos;
- Informações sobre IPTU;
- Informações sobre assuntos relacionados a prefeitura;

- Departamentos da prefeitura.

Exemplos de serviços:

- Solicitação de previsão de consultas médicas e agendamentos;
- Solicitação de fiscalização em comércio, obras e via pública;
- Remoção de animal morto;
- Apreensão de animais;
- Poda e supressão de árvore;
- Limpeza de boca de lobo;
- Limpeza de fossa séptica;
- Solicitação de agente de trânsito;
- Solicitação da vigilância sanitária;
- Solicitação de previsão de consultas médicas e agendamentos;
- Solicitação de fiscalização em comércio, obras e via pública;
- Dedetização de pernilongos e insetos em via pública etc.

A Central 156 oferece ao cidadão a opção de solicitar informações, serviços ou registrar reclamações. O cidadão tem a opção de utilizar o serviço 156 através da internet, disponível 24 horas por dia, ou via telefone de segunda a sábado das 6h00 às 22h00 e domingos das 8h00 às 20h00.

O atendimento acontece da seguinte forma, primeiramente o cidadão preenche um formulário online quando utiliza o 156 via internet ou, quando o faz via telefone (*call center*), a atendente o preenche. Esse formulário corresponde às informações necessárias, algumas obrigatórias, para a criação da solicitação. Desta forma, quanto mais completas estiverem as informações, mais rapidamente a solicitação poderá ser respondida.

O formulário é dividido em três partes que correspondem aos: Dados do Cidadão; Dados do Assunto; Dados para Contato.

A identificação do solicitante é obrigatória no momento do atendimento, porém o cidadão tem a opção de manter o Sigilo dos seus Dados, assim os seus dados não saíam do IPPLAN. Os Dados do Assunto identificam a solicitação por isso seu preenchimento detalhado e completo interfere na eficiência do atendimento. Os Dados para Contato identificam qual o meio que o solicitante escolheu para receber a resposta da solicitação (e-mail ou telefone).

Por fim, cada atendimento, tanto pela internet quanto telefônico gera um protocolo para acompanhamento do pedido na Prefeitura.

Registradas as solicitações, estas são acessadas pelo Sistema 156, através do endereço: //central156sjc/, pelos funcionários da prefeitura de cada órgão que passou pelo curso de capacitação, RSO – Responsável pelo Serviço no Órgão, ministrado pelo IPPLAN. Cada usuário possui um *login* de acesso pessoal e intransferível. Vale salientar que o servidor tem acesso somente às solicitações direcionadas ao departamento da Prefeitura onde o mesmo exerce suas funções.

No Departamento de Fiscalização de Posturas Municipais as solicitações realizadas pelo 156 são impressas pela secretária de cada divisão, organizadas e distribuídas aos fiscais que são alocados por regiões: Centro, Sul, Leste, Norte e Sudeste.

Após o atendimento das solicitações pelos fiscais, estas são entregues respondidas para o Supervisor responsável pela região que repassa a secretária que encarrega ao RSO digitalizar as informações na central 156. A resposta será informada ao munícipe pelo IPPLAN de acordo com a opção escolhida na hora do preenchimento do formulário.

Os dados expostos a seguir são referentes à Divisão de Posturas e os tipos de ocorrência protocoladas na Central 156 durante o ano de 2011.

Tipo de Ocorrência	Nº de Ocorrências
Fiscalização de comércio - licença de funcionamento	1416
Fiscalização de terrenos edificadas - limpeza e higiene	840
Fiscalização de comércio - perturbação do sossego público	744
Trânsito - abandono de veículo em via pública	545
Logradouros públicos - despejo de resíduo sólido em local não permitido	373
Fiscalização de terrenos edificadas - acúmulo de materiais inservíveis	301
Vegetação - queimada em área particular	212
Fiscalização de terrenos edificadas - lançamento de água servida	163
Fiscalização de passeio - ocupação	133
Fiscalização de comércio ambulante - licença de funcionamento	116
Fiscalização de comércio - horário de funcionamento	87
Fiscalização de comércio ambulante - ocupação de local não permitido	85
Fiscalização de terrenos edificadas - piscina - limpeza	80
Vegetação - queimada em área pública	68
Fiscalização de terrenos edificadas - limpeza/desinfecção da caixa d'água	66
Logradouros públicos - caçamba em desacordo com a legislação	51
Fiscalização de terrenos edificadas - criação de animais no perímetro urbano	31
Logradouros públicos - lançamento de água servida	30
Fiscalização de comércio ambulante - higiene/limpeza das áreas de localização, circulação e adjacências	26
Trailer - alvará de funcionamento	24
Árvore - supressão irregular	17
Árvore - poda irregular	13
Fiscalização de obstáculo irregular - obstrução de via pública	11
Árvore - danos causados por munícipes	10
Árvore fiscalização - autuação	6
Fiscalização de comércio - presença de máquinas caça-níquel	6

Trailer - limpeza, higiene e segurança	5
Trailer – dimensões	4
Trailer - perturbação de sossego	3
Bancas de jornal - alvará de funcionamento	2
Bancas de jornal - limpeza, higiene e segurança	2
Trailer - artigos comercializados	2
Bancas de jornal - artigos comercializados	1
Bancas de jornal – dimensões	1

Tabela 01: Principais tipos de ocorrência

Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

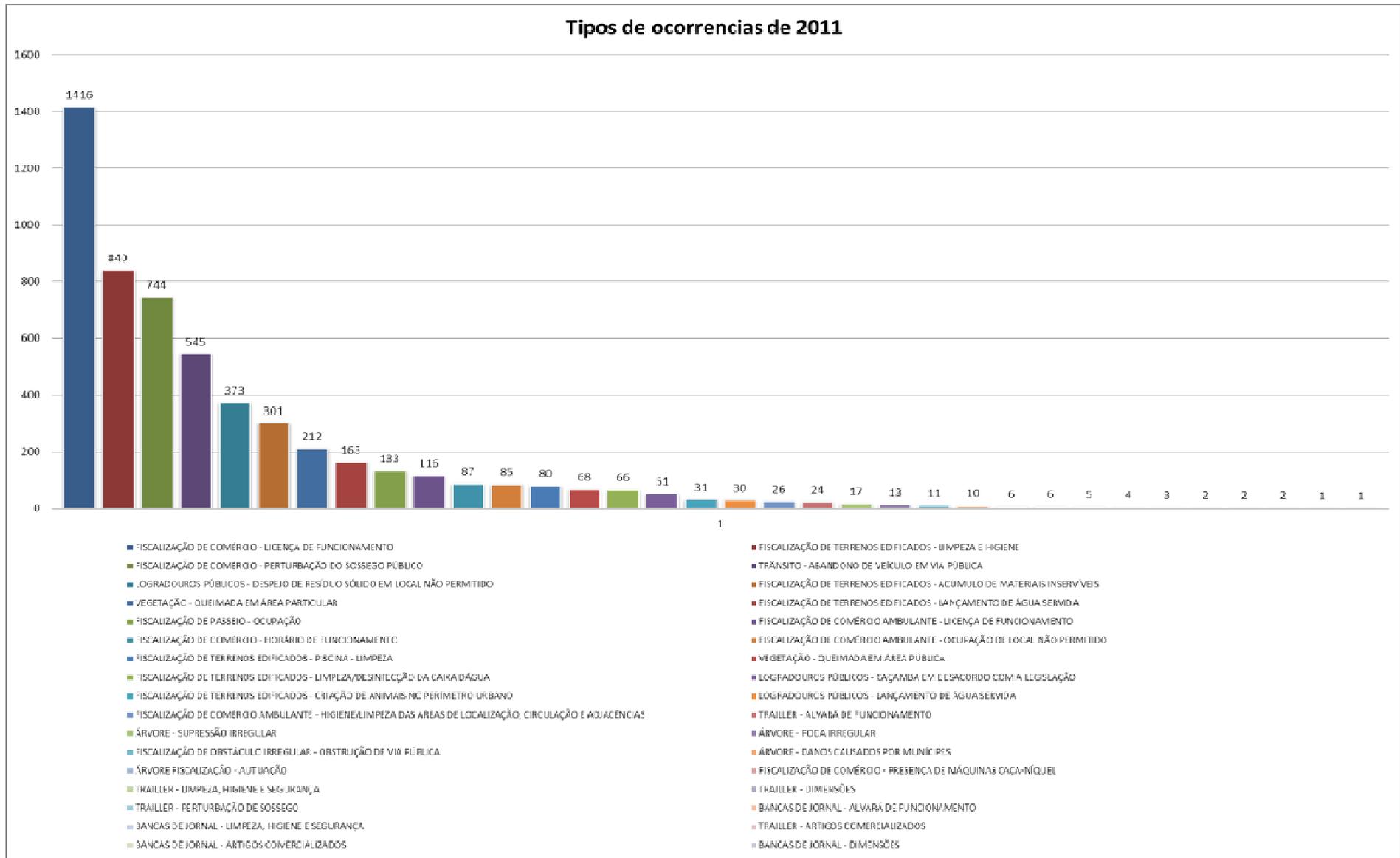


Gráfico 01: Principais tipos de ocorrência protocoladas durante o ano de 2011, em ordem dos mais ocorridos.
Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Conforme o exposto na Tabela 1 e gráfico 1 identificamos que as 4 (quatro) ocorrências mais registradas são, nesta ordem: Fiscalização de Comércio – Licença de Funcionamento, Limpeza e Higiene de Terrenos Edificados, Perturbação do Sossego Público e Abandono de Veículo em Via Pública.

4.2 AS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO 156 X REGIÃO

Para ser realizada uma análise mais específica dos resultados, segue o gráfico das quatro principais ocorrências e os índices de cada uma delas distribuídos por região.

Fiscalização de comércio - Licença de funcionamento	
Bairro	Quantidade de Ocorrências
Sul	472
Leste	356
Centro	317
Sudeste	164
Norte	104

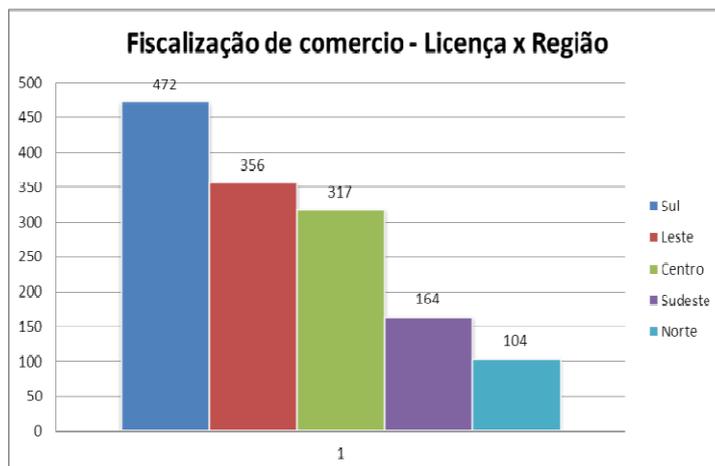


Gráfico 02 - Fiscalização de comércio - licença de funcionamento
Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Na fiscalização de estabelecimentos comerciais, industriais, prestadores de serviços e outros que exerçam atividades empreendedoras diversas, a Prefeitura de São José dos Campos solicita que o estabelecimento esteja licenciado para o regular exercício de suas atividades.

A Administração Municipal vê duas formas distintas em relação à Licença de Funcionamento: para os estabelecimentos que iniciaram e/ou tiveram alterações cadastrais até 29 de março de 2010, considera-se regulares aqueles que possuem o documento com número seqüencial de 6 (seis) dígitos, conhecido como Inscrição Municipal. Entretanto, para os estabelecimentos que iniciaram e/ou tiveram alterações cadastrais a partir de 30 de março de 2010, quando foi aprovado o Decreto 55.660/2010, que institui o SIL – Sistema Integrado de

Licenciamento -, considera-se regulares aqueles que possuem o documento conhecido como Certificado de Licenciamento Integrado (CLI).

O SIL é um sistema integrado e unificado, pois centraliza a entrada de dados fornecidos pelos órgãos públicos e pelas empresas que necessitam do licenciamento, bem como centraliza a resposta e atendimento a estas solicitações, através de um portal da internet em que todos os órgãos de licenciamento participam do serviço, reduzindo o tempo e a burocracia para a concessão da licença.

Fiscalização de terrenos edificadas - Limpeza	
Bairro	Quantidade de Ocorrências
Sul	284
Leste	204
Centro	155
Norte	106
Sudeste	88

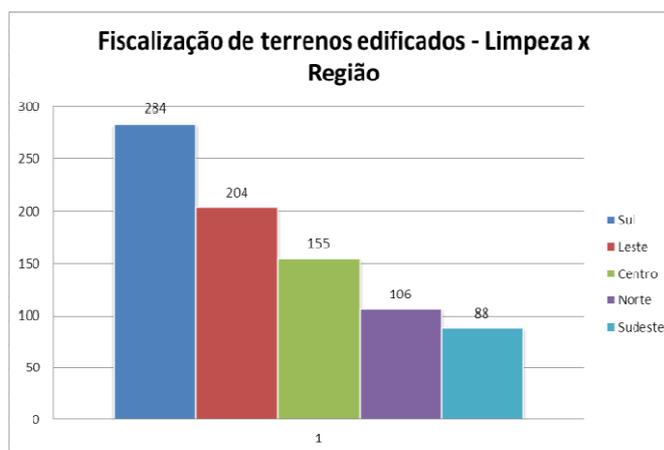


Gráfico 03 - Fiscalização de terrenos edificadas - limpeza e higiene
Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

No que concerne à Limpeza e Higiene de Terrenos Edificados, é constatada a infração quando o imóvel apresenta acúmulos de materiais inservíveis dispostos inadequadamente, como em locais não cobertos. Além disso, verifica-se quanto à manutenção da limpeza e capina em áreas não edificadas do imóvel, bem como quanto à limpeza de dejetos de animais de estimação e o acúmulo de água parada a céu aberto.

A citada irregularidade é motivo de grande preocupação por parte da população devido às inúmeras consequências que a falta de limpeza e higiene podem trazer, como a proliferação de animais peçonhentos, mau cheiro e proliferação de doenças graves, como a dengue.

Fiscalização de comercio - Perturbação	
Bairro	Quantidade de Ocorrências
Sul	281
Centro	210
Leste	145
Sudeste	62
Norte	45

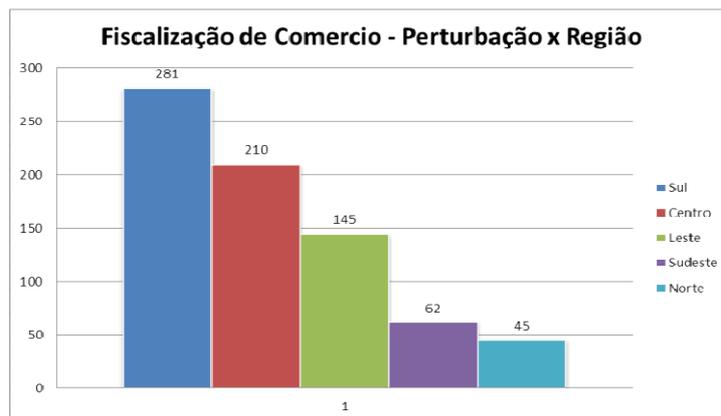


Gráfico 04 - Fiscalização de comércio - perturbação do sossego público
Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Em relação à infração conhecida como Perturbação do Sossego Público, esta se caracteriza como o nível de incômodo que determinado estabelecimento e/ou atividade causa à vizinhança.

Estes parâmetros em relação a níveis de incômodo são estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT–, relatada na norma ABNT 10151/2000, cuja regulamentação cabe aos Poderes Municipais. Em São José dos Campos, o procedimento é regulamentado pela Lei Complementar 428/2010.

Para que a infração seja caracterizada, realiza-se o procedimento conhecido como Medição de Níveis de Ruídos (MNS), que consiste na aferição de ruídos com o uso de aparelho medidor de decibéis, conhecido como decibelímetro. Aferem-se tanto os ruídos provenientes da fonte sonora avaliada bem como os ruídos do ambiente onde se localiza essa fonte.

Os resultados das medições são transcritos em relatório técnico, que irá determinar se os ruídos provenientes da fonte sonora ultrapassam os níveis permitidos pela legislação vigente, o que irá caracterizar ou não a infração. Cabe ressaltar que esta medição é realizada por funcionário devidamente certificado para a tarefa.

Trânsito - Abandono de veículo	
Bairro	Quantidade de Ocorrências
Sul	214
Leste	127
Centro	94
Sudeste	55
Norte	54

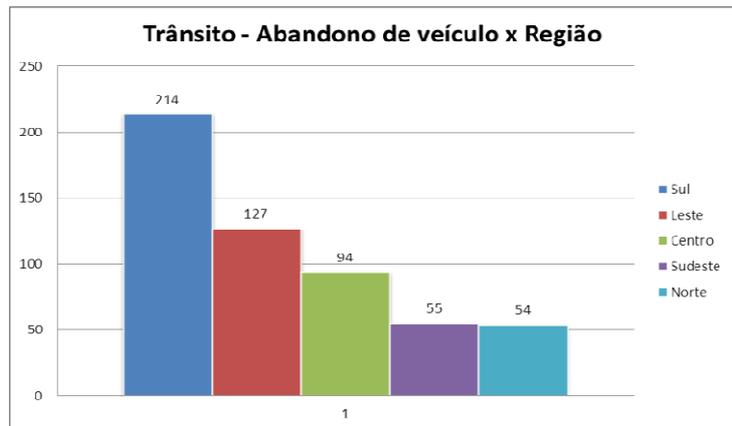


Gráfico 05 - Trânsito – abandono de veículo

Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Por fim, temos como infração administrativa o Abandono de Veículo em Via Pública, caracterizada pela permanência, no mesmo local, de veículos ou carcaças de veículos por período igual ou superior a cinco dias.

Esta infração é motivo de grande preocupação para a população, visto que estes veículos podem se tornar criadouros de insetos vetores de doenças graves, bem como podem servir de abrigo a usuários de entorpecentes.

Para a constatação da infração, o veículo é avaliado de modo a verificar se este apresenta sinais de abandono como ferrugem, poeira, ausência de peças, dentre outros. Caracterizado o abandono, o proprietário do veículo, se encontrado, é notificado para a retirada do mesmo da via pública.

Em algumas situações, onde não é possível encontrar e/ou identificar o proprietário, o veículo é retirado pela própria Administração e levado ao Depósito Municipal onde permanece à disposição do proprietário para retirada, com pagamento de multa e estadia.

Caso o veículo não seja retirado no prazo legal, este passa a ser de posse do Município, sendo leiloado e/ou vendido como sucata.

Bairro	Nº de Ocorrências
Sul	1853
Leste	1295
Centro	1258
Sudeste	533
Norte	525

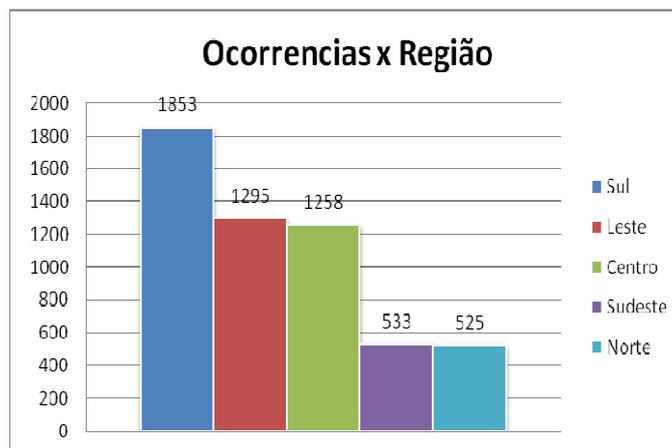


Gráfico 06 – Número de ocorrências por região
Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Observa-se que a região Sul é a **que** apresenta o maior número de solicitações registradas, seguida pelas regiões Leste, Centro, Sudeste e Norte.

Isso se deve ao fato de ser a região com o maior número de habitantes, ou seja, aproximadamente 233.536 pessoas, com predomínio da classe “C” (44,7%), segundo IBGE 2010. Por ser a região mais populosa do município, é natural que se concentre nesta área o maior número de residências e estabelecimentos comerciais.

A região Leste vem em segundo lugar em número de ocorrências. É a região de São José dos Campos com a segunda maior população e com o maior potencial de crescimento do município. (Portal São José dos Campos).

A região Central vem em seguida. Apesar de hoje haver um constante movimento de descentralização, com serviços diversos se difundindo para as regiões periféricas, a região Central ainda concentra o maior número de empresas e estabelecimentos comerciais e prestadores de serviço.

Observa-se que a região Central é a segunda colocada em ocorrências relacionadas à Perturbação do Sossego Público, visto que é a região da cidade com maior número de bares, restaurantes, casas noturnas e outros estabelecimentos destinados ao entretenimento no período noturno, o que ocasiona conflito com moradores desta área.

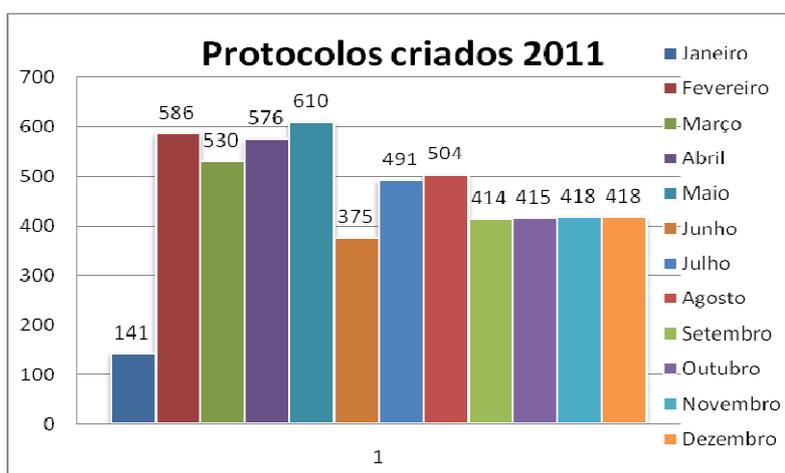
As regiões Sudeste e Norte são, respectivamente, as regiões com menor número de ocorrências registradas ao longo do ano. Na região Sudeste, isso pode ser explicado pelo fato de ser a região cujo processo de urbanização se intensificou recentemente, com a implantação de novas áreas residenciais. Embora o número de habitantes seja reduzido se comparado a outras regiões, a região Sudeste é a que apresenta o segundo maior potencial de crescimento do município.

Ao contrario da região Sudeste, a região Norte já possui um processo de urbanização consolidado, com pequeno potencial de crescimento, pois a grande maioria dos bairros desta região está localizada bem próxima a áreas rurais e de proteção ambiental, cuja densidade demográfica é baixa.

4.3 O NÚMERO DE CHAMADAS PROTOCOLADAS POR MÊS EM 2011

Foi realizado o levantamento dos números de protocolos criados por mês para analisar quais os meses que ocorreram uma maior incidência de reclamações referentes a Divisão de Posturas.

Protocolos Criados	
Janeiro*	141
Fevereiro	586
Março	530
Abril	576
Maiο	610
Junho	375
Julho	491
Agosto	504
Setembro	414
Outubro	415
Novembro	418
Dezembro	418
Total	5478



*A contagem dos protocolos do mês de Janeiro teve início no dia 24/01/2011.

Gráfico 07 - Quantidade de chamadas protocoladas durante o ano de 2011, em cada mês
Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

As maiores incidências de reclamação deram-se nos oito primeiros meses por se tratar de um serviço novo a ser oferecido pela prefeitura que passou a ser bastante divulgado (pela imprensa, adesivos em carros oficiais, site da prefeitura), com exceção do mês de Janeiro, que pode ser explicado pelo fato da Central 156 ter sido implementada no dia 24 desse mês.

Em Junho nota-se uma diminuição nas reclamações por se tratar de um mês com clima frio onde a população costuma sair menos, época que o comércio principalmente os que funcionam no período noturno apresentam uma queda nos faturamentos.

Os meses de Julho e Agosto já apresentam um pequeno aumento em relação ao mês de Junho, pois se tratam de meses quando muitos se encontram de férias escolares e do trabalho. A partir daí os índices se mantiveram numa margem de 416 por mês.

4.4 PROTOCOLOS RESPONDIDOS NO ANO DE 2011

Para um estudo do retorno realizado pelo departamento ao município foi realizado dois levantamentos: a quantidade de número de protocolos respondidos por mês e a quantidade de protocolos respondidos dentro e fora do prazo.

Protocolos Respondidos	
Janeiro	2
Fevereiro	90
Março	550
Abril	739
Maior	532
Junho	300
Julho	738
Agosto	476
Setembro	413
Outubro	347
Novembro	342
Dezembro	411
Total	4940

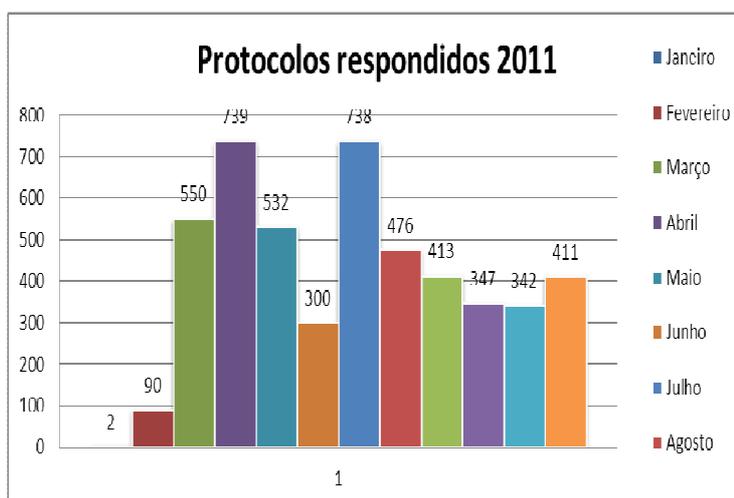


Gráfico 08 - Protocolos respondidos durante o ano de 2011.

Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Protocolos Respondidos		
Fora do Prazo	1871	38%
Dentro do prazo	3069	62%
Total	4940	100%

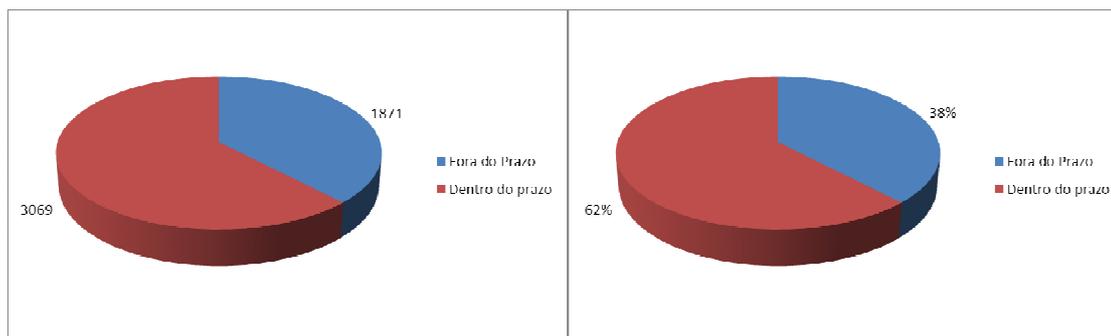


Gráfico 09 - Relação de protocolos respondidos dentro e fora do prazo no ano de 2011

Fonte: Próprio autor, com base nos dados extraídos do sistema informatizado 156

Ao observar os gráficos 08 e 09 nota-se que nem todos os protocolos gerados são respondidos.

Em sua fase inicial no DFPM, como ilustrado no gráfico acima, as solicitações da Central 156 eram respondidas pelos próprios fiscais aos quais estas eram designadas, sendo que a resposta ao munícipe somente era elaborada após o efetivo atendimento da solicitação. Esse procedimento demandava muito tempo, fazendo com que boa parte das solicitações fosse respondida aos munícipes fora do prazo determinado.

Diante disto, em dezembro do ano de 2011, identificando as respostas das solicitações mais comuns, a administração do departamento estabeleceu padrões de resposta, de modo que solicitações parecidas teriam respostas idênticas. Além disso, foi designado um servidor responsável para encaminhar as respostas aos munícipes. Com isso, houve um enorme ganho de tempo tanto no atendimento das solicitações quanto nas respostas aos munícipes, diminuindo consideravelmente os números de solicitações respondidas fora do prazo estipulado.

4.5 PONTOS POSITIVOS E DE MELHORIAS NA UTILIZAÇÃO DO 156

A Central 156 permite que a população tenha um acesso maior as informações sobre os serviços realizados pela prefeitura e também participe na gestão do município prestando informações à prefeitura sobre irregularidades por ela constatadas.

O sistema da Central 156 trouxe uma padronização e organização das informações cadastradas, facilitando a consulta, de acordo com a necessidade da pesquisa pela administração.

Os dados constatados nesse sistema acabam gerando um banco de dados, contendo um histórico de cada solicitação registrada, que é alimentado tanto pelo atendente da central quanto, nesse caso, pelos fiscais de posturas.

Convém ressaltar como ponto positivo a possibilidade das informações contidas nesse banco de dados serem transformadas em dados estatísticos permitindo a realização de vários diagnósticos do município como do próprio trabalho da Divisão.

Saliente-se, também, que o fato do retorno ao munícipe em resposta a sua solicitação também ser realizado pela Central 156 e essa atribuição a ela delegada torna-se mais um ponto positivo, significando menos atribuições aos setores, que já se encontram sobrecarregados com grande demanda de tarefas.

No entanto, também é possível identificar pontos negativos nos procedimentos adotados desde o seu início, no ano de 2011.

Por se tratar de um serviço disponibilizado pela Administração Municipal, mas realizado por empresa terceirizada, no caso a IPPLAN, alguns erros ocorrem principalmente pela falta de conhecimento dos trabalhos realizados pela prefeitura e por cada um dos setores envolvidos.

Hoje, em virtude dessas falhas, cada departamento tem que realizar uma nova triagem das solicitações enviadas, tornando o trabalho lento e dispendioso. Cita-se também a enorme burocracia ao repassar as solicitações, pois, para cada trâmite, se faz necessária a elaboração de justificativas detalhadas, atrasando ainda mais o atendimento ao munícipe.

A Divisão de Posturas como tantos outros setores da prefeitura não exploram todos os recursos fornecidos pelo sistema da Central 156, o principal ponto negativo a ser trabalhado. A análise do banco de dados do sistema e também o cruzamento dessas informações não são ao menos consultados pelo setor ao tomar medidas estratégicas na execução de suas tarefas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados e do conhecimento da rotina de execução dos trabalhos inerentes à Divisão de Posturas expostos, notamos que a Central 156 surgiu com o objetivo de proporcionar um canal direto de comunicação entre a Prefeitura Municipal de São José dos Campos e os munícipes e a sociedade em geral.

Na Divisão de Posturas esse serviço é essencial, conforme exposto nesse trabalho, visto que a maior parte das atividades desenvolvidas no setor é iniciada a partir do atendimento das solicitações registradas no sistema 156.

É indispensável que a empresa que administra a Central 156, no caso a IPPLAN, detenha conhecimento suficiente das rotinas de trabalho das repartições municipais, bem como é fundamental que esse conhecimento seja repassado aos seus colaboradores, em especial aqueles que trabalham diretamente no atendimento aos munícipes, de modo a evitar falhas no atendimento, como o envio indevido da solicitação para setor incompetente de prestar o atendimento necessário à resolução do problema. Com o conhecimento adequado, o munícipe seria mais bem orientado já em seu primeiro contato. Além disso, as solicitações seriam encaminhadas ao departamento pertinente, conferindo agilidade à resposta da solicitação e na resolução dos problemas.

Como essas falhas são, em sua maioria, recorrentes, o problema seria solucionado com treinamento adequado e atualização constante para os colaboradores responsáveis pelo atendimento aos munícipes e pelo registro das solicitações.

Outro ponto importante com potencial de aprimoramento seria a melhor utilização dos dados comparativos. Como foi visto, a partir destes dados é possível identificar as infrações administrativas mais comuns, o que possibilitaria a formatação de um trabalho de prevenção dessas irregularidades junto à sociedade, permitindo um trabalho mais ostensivo da Divisão de Posturas, inibindo as irregularidades antes de sua ocorrência.

Um exemplo da aplicação deste trabalho de prevenção seria no trato de ocorrências relacionadas às atividades exercidas sem o licenciamento municipal. Observa-se que muitos empreendedores, no momento de abordagem dos fiscais, demonstram desconhecer os procedimentos necessários para a obtenção da licença municipal de funcionamento. Diante disto, os órgãos responsáveis, com a utilização desses dados, poderiam trabalhar em conjunto

para proporcionar a maior quantidade possível de informações aos empreendedores, como a elaboração de cartilhas explicativas, por exemplo.

Por fim, se faz necessária uma análise da demanda de cada região, direcionando mais agentes para as regiões com maior demanda. No entanto, isto não deve ser feito de modo estático, como era adotado em 2011. A administração do departamento deve proporcionar a todos os membros da equipe de fiscais um diagnóstico completo sobre os problemas mais comuns de cada região, remanejando a equipe de acordo com a demanda.

Conclui-se, portanto, que o sistema 156 pode ser usado como uma importante ferramenta de gestão, permitindo a identificação de pontos positivos e negativos e a elaboração de um planejamento estratégico para a seleção de programas de ação, com o objetivo de proporcionar um atendimento célere e eficaz em qualquer ponto do município.

REFERÊNCIAS

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antonio. **Curso de Direito Administrativo**. 26. ed. revista e ampliada. Malheiros Editores Ltda. São Paulo, 2009.

CARVALHO, Kildare Gonçalves. **Direito Constitucional Didático**. 8. ed. Editora Del Rey. Belo Horizonte, 2002. p. 303.

DAGNINO, Evelina. **Os movimentos sociais e a emergência de uma nova noção de cidadania**. In: _____ (Org.). Os anos 90: política e sociedade no Brasil. Editora Brasiliense. São Paulo, 1994.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 16. ed. Editora Atlas. São Paulo, 2004. p. 54.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. Editora Atlas. São Paulo, 2002.

GOHN, Maria G. **Conselhos gestores e participação sociopolítica**. Editora Cortez. São Paulo, 2002. p. 7.

IBGE - **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Dados Básicos** – São José dos Campos: Cidades.
Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=354990>>. Acesso em: 27 set. 2013, 16:24.

LUDKE, M & ANDRÉ, M.E.D. **A Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. EPU. São Paulo, 1986. p. 38.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo brasileiro**. 29. ed. atual. Malheiros Editores Ltda. São Paulo, 2004.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 26. ed. São Paulo, SP: Malheiros Editores, 2003.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 19. ed. Editora Atlas. São Paulo, 2006. p. 295.

PEREIRA, José Matias. **Curso de Gestão Estratégica na Administração Pública**. São Paulo: Atlas, 2012. p. 36-37.

Portal São José dos Campos. **Região Sul**.

Disponível em:

<http://www.saojosedoscamos.com.br/class-cidades/index.php?id=25156&cat=14>

Acesso em: 18 out. 2013, 18:30.

TEIXEIRA, Elenaldo. **O local e o global:** desafios da participação cidadã. São Paulo: Cortez, 2001.