



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**



FERNANDA MARIA DE PAIVA

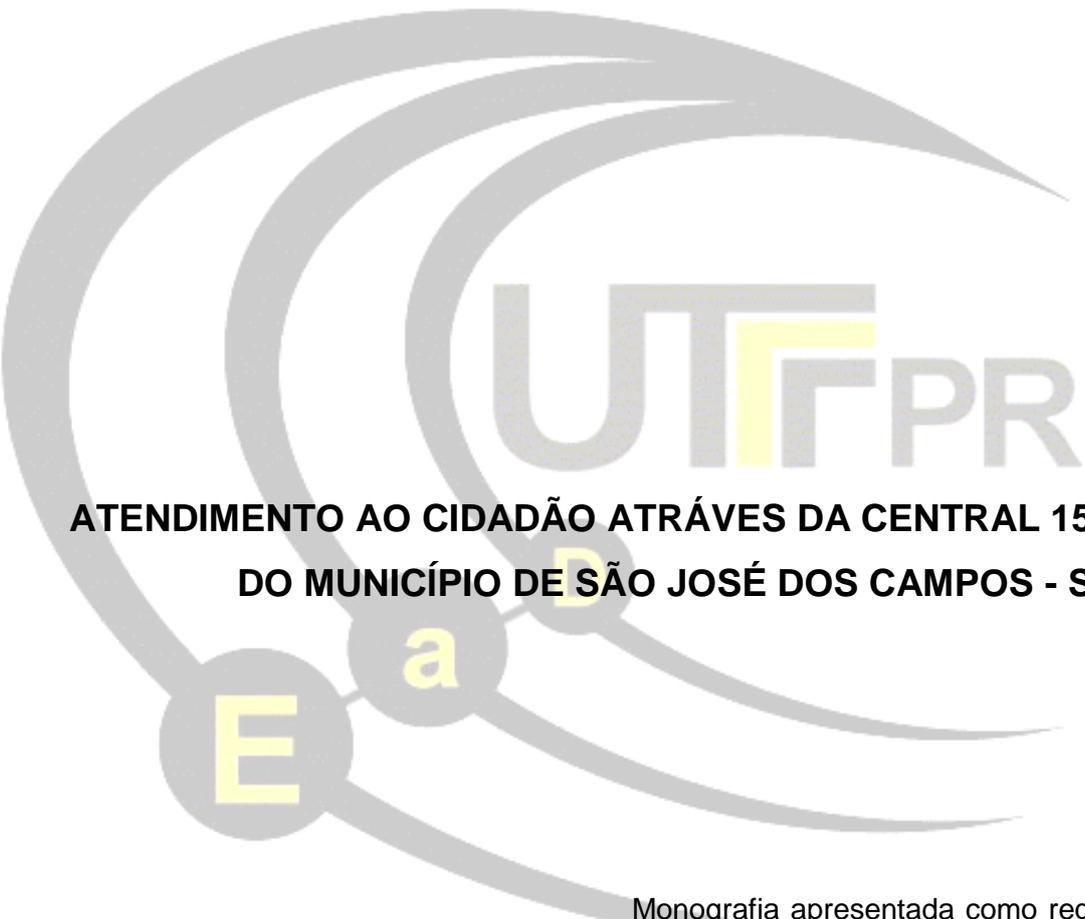
**ATENDIMENTO AO CIDADÃO ATRÁVES DA CENTRAL 156: O CASO
DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA/PR

2012

FERNANDA MARIA DE PAIVA



**ATENDIMENTO AO CIDADÃO ATRÁVES DA CENTRAL 156: O CASO
DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP**

Monografia apresentada como requisito parcial à
obtenção do título de Especialista na Pós
Graduação em Ensino de Gestão Pública,
Modalidade de Ensino a Distância, da
Universidade Tecnológica Federal do Paraná –
UTFPR – *Campus* Curitiba.

Orientador(a): Prof. Dr. Isaura Alberton de Lima

CURITIBA/PR

2012



TERMO DE APROVAÇÃO

Atendimento ao Cidadão através da central de atendimento 156: o caso do município de São José dos Campos - SP

Por

Fernanda Maria de Paiva

Esta monografia foi apresentada às 09h do dia **23 de Novembro de 2012** como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Ensino de Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Campus Curitiba*. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho

Prof^a. M.Sc Isaura Alberton de Lima
UTFPR – *Campus Curitiba*
(orientadora)

Prof M.Sc Ana Cristina Macedo Guimalhães
UTFPR – *Campus Curitiba*

Prof M.Sc. Jorge Carlos Corrêa Guerra
UTFPR – *Campus Curitiba*

Dedico este trabalho em especial aos meus pais Marlene e Doraci, pelo exemplo de fé e amor compromisso e determinação;
Ao meu afilhado João Victor a quem desejo ser exemplo e ao meu namorado Waldeci pela compreensão, carinho e apoio.

AGRADECIMENTOS

A Deus, nosso Pai Amado, a quem devo tudo que sou, e por mais essa realização.

Aos meus amigos do IPPLAN, que acompanharam de perto todas as etapas deste trabalho com paciência e incentivo.

De maneira especial agradeço aos meus colegas do curso Leandro, Priscila, Flavio e Rinaldo onde tive oportunidade de compartilhar grandes momentos de alegria e aprendizado.

O Mestre e Professora Isaura pela orientação, atenção e disponibilidade nos momentos de duvida, e pelas indicações assertivas.

A todos muito obrigado saibam que o mérito não é só meu, mais de todos nós!

“Não podemos voltar atrás e fazer um novo começo, mas podemos recomeçar a fazer um novo fim”.

Ayrton Senna

RESUMO

PAIVA, Fernanda Maria de, 2012. Atendimento ao Cidadão através da central 156: o caso do município de São José dos Campos – SP. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2012.

Este trabalho teve como temática expor ao leitor a importância do atendimento ao cidadão Joseense, através das diversas formas de atendimento, tais como o atendimento pessoal, atendimento digital e por fim o atendimento telefônico.

Através dessas formas tomou-se como foco o atendimento telefônico. Em São José dos Campos esse serviço pode ser utilizado através da Central de Atendimento 156. Este canal permite ao cidadão buscar de forma ágil informações, solicitações ou expressar sua insatisfação de forma geral aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de São José dos Campos.

A Central de Atendimento 156 permite um relacionamento entre cidadão e administração pública, o objetivo deste trabalho é demonstrar as possibilidades que o cidadão possui em participar da gestão pública de forma efetiva contribuindo com opiniões e sugestões. Além de oferecer também aos gestores relatórios de satisfação, insatisfação e necessidades da sociedade a fim de priorizar sua tomada de decisão. Sugere-se criar ações de conscientização da população para participar da gestão pública através da central 156 com o preenchimento de formulários que viabiliza a comunicação do cidadão em opinar de forma objetiva sobre a gestão pública e contribuir com suas experiências vivências e sugestões para a busca do desenvolvimento social, econômico e sustentável da cidade.

Palavras-chave: Atendimento, Participação comunitária, Gestão Pública.

ABSTRACT

PAIVA, Fernanda Maria de, 2012. Citizen service through the central 156: the case of the municipality of São José dos Campos – SP. Monograph (Specialization in Municipal Public Management) – Postgraduate Program in Technology, Federal Technological University of Paraná. Curitiba, 2012

This work had as thematic to explain to the reader the importance of attending to the citizen of São Jose dos Campos. Through the different ways of attending such as the personal attending digital attenfing and telephone assistance.

This last one was taken as focus of study. In São Jose dos Campos this service can be reached via this public Call Center number 156.

This channel of communication allows all citizens to search for information, to get answers for their requests and to express their dissatisfaction in a general way to the services provided by the city hall.

The Call center number 156 allows a relationship between citizens and public administration, the main purpose of this study is to demonstrate the possibilities that citizens has to get effectively involved into this public managementwith their opnions and suggestions, in addition, it also provides managers with reports of community's daily issues and needs in order to prioritize its decision making. Suggests to create this awareness feeling to the community so they can participate over and over on the public management through this opened channel of 156 number by filling forms that allows citizens to present their opinions and to contribute with their own experiences and suggestions to reach a social and economic development based on sustainable city.

Keywords: attending, community participation, public management,

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Localização Geográfica do Município de São José dos Campos...	29
Figura 2 – Mapa do Município e divisas distritais.....	30
Figura 3 – Percentual populacional entre homens e mulheres.....	32
Figura 4 – Fachada da empresa.....	34
Figura 5 – Organograma da equipe de atendimento.....	39
Figura 6 – Equipe de atendimento 156.....	39
Figura 7 – Processo de atendimento de informação.....	42
Figura 8 – Processo de atendimento de Solicitação.....	43
Figura 9 – Processo de atendimento de resposta.....	43
Figura 10 – Fluxograma de processo de registro de reclamação.....	44
Figura 11 – Demanda de atendimento mensal.....	45
Figura 12 – Nível de perda comparado à meta do contrato de Gestão.....	46
Figura 13 – Relação entre protocolos criados x finalizados x pendentes.....	47
Figura 14 – Tipo de registro de atendimento.....	48
Figura 15 – Índice de satisfação de atendimento da central 156.....	49
Figura 16 – Índice de satisfação da PMSJC.....	50

LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Dados da Cidade.....	30
Tabela 2 - Organização territorial.....	31
Tabela 3 - População por região.....	31
Tabela 4 - Tipo da população.....	32
Tabela 5 - Força de trabalho.....	38
Tabela 6 - Ação CRM 2011/2012: Convites para audiência pública.....	51
Tabela 7 - Ação CRM 2011/2012: Participantes nas audiências públicas.....	51

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 OBJETIVO GERAL.....	12
1.1.1 Objetivo específico.....	12
1.2 JUSTIFICATIVA.....	12
1.3 METODOLOGIA.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA.....	14
2.1.1 Administração direta.....	15
2.1.2 Administração indireta.....	15
2.1.3 Revisão Histórica da ferramenta de Gestão a comunicação na administração pública.....	16
2.1.3.1 Advento da DASP 1930 -1945.....	17
2.1.3.2 Governo de Juscelino Kubitscheck (1952-1956).....	18
2.1.3.3 Período do Decreto-lei nº 200/67.....	18
2.1.3.4 Programa Nacional de Desburocratização – PrND (1979-1981).....	19
2.1.3.5 Constituição de 1988.....	20
2.1.3.6 Governo Collor (1990).....	20
2.1.3.7 Governo FHC (1994-2002).....	21
2.2 DIREITOS DO CIDADÃO.....	21
2.2.1 Direitos na igualdade.....	22
2.2.2 Direito de opinião e de expressão.....	22
2.2.3 Direito de participar do governo.....	22
2.2.4 Direito a informação.....	23
2.3 FORMAS DE PARTICIPAÇÃO DA POPULAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA.....	23
2.3.1 Gestão democrática participativa.....	24
2.4 MECANISMOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	26
2.4.1 Atendimento pessoal.....	26
2.4.2 Atendimento Telefônico.....	26
2.4.3 Atendimento online.....	27
3 METODOLOGIA.....	29
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	29
3.1.1 Organização Territorial.....	31

3.1.2 População.....	31
3.1.3 Tipo da população.....	32
3.2 LOCAL E PERÍODO.....	32
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	33
4.1 IPPLAN (Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento de São José dos Campos.....	33
4.1.2 Marco Regulatório e Aspectos Administrativos.....	34
4.1.3 Atividades desenvolvidas pelo instituto.....	35
4.2 A CENTRAL DE ATENDIMENTO 156.....	37
4.2.1 Força de trabalho da central de atendimento.....	38
4.2.2 Formas de atendimento ao cidadão.....	39
4.2.2.1 Atendimento Pessoal.....	40
4.2.2.2 Atendimento via internet.....	40
4.2.2.3 Atendimento telefônico (Call Center).....	41
4.2.3 Serviços oferecidos pela central 156.....	41
4.2.4 Processo de atendimento.....	42
4.2.5 Processo de repasse das reclamações do cidadão para PMSJC.....	44
4.3 DEMANDA DE ATENDIMENTO 156.....	45
4.3.1 Nível de Perda comparado ao contrato de gestão.....	46
4.3.2 Pendências do órgão Responsável.....	46
4.4 CLASSIFICAÇÕES DE TIPO DE REGISTRO DE SOLICITAÇÃO ATENDIMENTO DA CENTRAL 156.....	48
4.5 ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO.....	49
4.6 DEMANDA DE ATENDIMENTO CRM.....	50
4.6.1 Demonstrativo da participação da população nas audiências públicas...	51
4.7 PONTOS POSITIVOS DO SERVIÇO 156 PARA A POPULAÇÃO NA PARTICIPAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA.....	52
4.8 PONTOS A SEREM MELHORADOS NO PROCESSO 156.....	52
4.8.1 Quadro de funcionários.....	53
4.8.2 Demanda de protocolos pendentes.....	53
4.9 SUGESTÕES E MELHORIAS.....	54
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	58
ANEXO(S).....	60

1 INTRODUÇÃO

O município de São José dos Campos localizada no Vale do Paraíba no estado de São Paulo possui hoje quase 630.000 habitantes, com uma área de 1.100km² (**IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). A cidade está dividida em seis regiões, mais subdistrito de São Francisco Xavier e Eugenio de Melo, que é administrada pela prefeitura de São José dos Campos.

Sendo a maior cidade do Vale do Paraíba, o município destaca-se pela sua força tecnológica onde aqui estão instaladas o Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA), o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) e o Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA), além das montadoras Embraer e General Motores. Por esse motivo a cidade atrai um grande número de visitantes e moradores que buscam aqui seu desenvolvimento econômico e profissional.

Para que a cidade continue no rumo do desenvolvimento é importante que a população contribua com suas experiências para tornar um local mais atrativo e sustentável. Para isso o cidadão precisa conhecer e participar juntamente com seus governantes da gestão pública.

A participação da população nos interesses da gestão administrativa de um município é de extrema importância a fim de contribuir para a evolução e o desenvolvimento da cidade. É através dessa participação que os governantes podem colher informações das necessidades de um bairro, das melhorias que ali devem ser investidas, de suas carências e qual a atenção deve ser disponibilizada para a situação atual.

O bom relacionamento entre as ambas as partes é indispensável, uma vez que o interesse de melhoria e qualidade deve ser tanto dos moradores como de seus governantes.

Por isso é importante se investir em ferramentas e meios em que esse relacionamento seja eficaz, pode-se citar algumas delas como audiência pública onde é possível participar a comunidade, prefeitos e secretários, reuniões com líderes das comunidades como a SAB (Sociedade de Amigos de Bairro), Call Center onde a população possa registrar suas opiniões, insatisfações, sugestões, denúncias e etc.

Porém de nada adianta se essas ferramentas não estiverem bem claras de como devem ser utilizadas e de qual é sua importância para a participação na gestão.

Com essas ferramentas bem alinhadas será possível manter uma comunicação eficiente onde será possível observar quais os desejos e necessidades que a população anseia.

1.1 OBJETIVO GERAL

O Objetivo geral dessa pesquisa é apresentar à população a importância do atendimento oferecido pela central 156 e as vantagens que o serviço proporciona a comunidade para expressar suas opiniões e participar da gestão pública.

1.1.1 Objetivo específico

1. Identificar se o serviço 156 serve como canal para expressar suas opiniões e sugestões;
2. Verificar se as informações geradas pela central 156 podem servir de ferramenta para melhoria da Gestão Pública Municipal.

1.2 JUSTIFICATIVA

A sociedade tem cobrado meios mais efetivos nos assuntos referentes à gestão de uma cidade seja ela de pequeno ou grande porte contribui para que o desenvolvimento do município e busca do bem estar social, proporcionado à agilidade na resolução de problemas de infraestrutura, saúde, educação e meio ambiente, além de possibilitar e expor as reais necessidades da comunidade.

Para tanto é necessário que se crie formas de como a população poderá realizar de forma clara e eficaz o seu papel, para isso é necessário um meio de comunicação que proporcione essa possibilidade de contribuição e que ela seja utilizada de forma consciente e responsável.

A partir de um trabalho desenvolvido na central de atendimento 156 com a função de supervisão de atendimento onde a principal atuação é a de supervisionar, acompanhar os processos e monitorar a equipe de atendimento, a presente pesquisa pretende demonstrar a importância deste tipo de serviço para a população.

1.3 METODOLOGIA

As metodologias utilizadas para desenvolver este trabalho foram a análise documental e bibliográfica. A pesquisa documental foi feita através de informações baseadas em relatórios de atendimentos vindas do setor dados estatísticos emitidos pela empresa responsável pelo gerenciamento e funcionamento da Central 156 de atendimento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo tratara-se os objetivos da Administração Pública Brasileira, sua evolução desde a década de 1930 até o ano de 2002. Apresenta as competências da administração direta e indireta. Quais os direitos e deveres do cidadão e quais as formas possíveis de participação da população na gestão pública.

2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA

A Administração Pública tem como principal objetivo desenvolver mecanismos que buscam atender as necessidades da população, através de funções administrativas, que estejam inseridas dentro dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

E preciso compreender que a administração pública atende os três poderes (Executivo Judiciário e Legislativo) contemplando a Administração Pública da união, Estadual, Distrital e Municipal. Segundo o autor o termo Administração Pública se divide em dois aspectos:

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. 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. (DI PIETRO, 2010)

Diante deste contexto pode-se compreender que a administração pública está conceituada em dois aspectos, sendo o material desenvolvido pelo Estado, por seus órgão e agentes onde sua função administrativa é exercida por meio de prestação de serviços públicos. Já o aspecto formal ou orgânico visa administrar os interesses da coletividade em um conjunto de entidades, órgãos e agentes, onde os mesmos desenvolvem as atividades administrativas. Segundo autor:

Em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias serviços públicos em geral; em aspecto operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade (MEIRELLES, 1998, 23 ed, p.65).

A administração pública pode ser classificada em dois termos sendo Administração Direta e a Administração Indireta.

2.1.1 Administração Direta

A Administração direta é composta pelos entes federados (União, Estados, Municípios e Distrito Federal). Integram essa administração os serviços desenvolvidos na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios, e dos governos e secretarias, tanto estadual quanto municipal. Para o autor “A administração direta é constituído dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios” (MEIRELLES, 1998, p. 603).

2.1.2 Administração Indireta

A administração indireta desenvolve competências administrativas atribuídas por pessoas políticas de responsabilidade de uma administração direta, que com essas atribuições surgem às pessoas jurídicas que não são tituladas poderes políticos, portanto são denominadas pessoas administrativas.

Quanto à indireta, apenas indica as categorias de entidades nela compreendidas, esclarecendo que são dotadas de personalidade jurídica própria e vinculadas ao Ministério em cuja área de competências se enquadrar sua principal atividade, gozando, entretanto de autonomia administrativa e financeira. (MEIRELLES, 1998, p.603)

A administração indireta é composta por algumas entidades como Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista. De forma breve vamos destacar as funções desenvolvidas por estas entidades.

As entidades da administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência enquadra-se sua principal atividade e classificam-se em Autarquias, Fundações Públicas, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista. (GRANJEIRO e CASTRO, 1998, p.390)

- a. Autarquia: Possui personalidade jurídica de direito público, patrimônio e receitas próprios, a fim de desenvolver seu melhor funcionamento. Este tipo de entidade só poderá desenvolver atividades para as quais foi instituída, não podendo exercer outras atividades que não foram permitidas.
- b. Fundações: é uma organização criada pelo poder público, com patrimônio e finalidade pública.
- c. Empresas Públicas: são pessoas jurídicas de direito privado, criadas por lei, de patrimônio público, destinadas a realizar obras e serviços de interesse público, cujos empregados tem suas relações de trabalho regidas pela CLT.
- d. Sociedades de Economia Mista: são pessoas jurídicas de direito privado, com participação do Poder Público, criadas para realização de atividades econômicas de interesse coletivo, podendo exercer serviços públicos.

2.1.3 Revisão Histórica da Ferramenta de Gestão a Comunicação na Administração Pública

O Brasil passou por diversas estruturas desde 1930. Tais modificações permitiram que a governança evoluísse reformando as estruturas administrativas a fim de buscar soluções ao que se diz respeito à burocratização, adequação dos

recursos financeiros, processos administrativos, recursos humanos, políticas públicas e participação na gestão pública.

2.1.3.1 Advento da DASP 1930 – 1945

Neste período a administração pública caracterizava por apresentar uma gestão mais autoritária e centralizada. Promoveu o início do processo de modernização e industrialização e a promoção do desenvolvimento econômico do país. Segundo GRANJEIRO

A década de trinta caracterizou por uma significativa centralização do nível político e econômico, expressa de uma forma de Estado autoritário que conduziu o início de processo de modernização e industrialização do país. Neste período, assiste-se à superação do Estado voltado para a regulação da vida social e econômica, por um Estado intervencionista, mais ativo na promoção do desenvolvimento econômico do país. Consolida-se, assim o Estado administrativo. (GRANJEIRO e CASTRO, 1998, 4.ed, p.16)

Neste período o Estado passou por uma expansão que inseriu a três linhas de ação, sendo elas:

- a. Criação de órgão e departamentos de políticas públicas: Conselho Nacional do Petróleo, Conselho Nacional do Comércio, Comissão Nacional do Vale do Rio Doce.
- b. Expansão dos órgãos da Administração Direta: Ministério da Educação, Cultura e Saúde, Ministério do Trabalho, Indústrias e Comércio, Instituto do Açúcar e do Alcool, Instituto Nacional do Sal, Instituto Nacional do Mate.
- c. Expansão empresarial do Estado empresas de direito privado: Fundações, autarquias, Sociedades de economia mista, como exemplos a CEF, DNER, CHESF, BNDE, BNE

2.1.3.2 Governo de Juscelino Kubitscheck (1952-1956)

Durante o período de governo na administração da Era de Juscelino Kubitscheck, foram propostas algumas ações voltadas para a reforma da administração pública. Surgiu então a elaboração de anteprojeto de reforma geral da administração pública federal, onde a proposta era a questão da descentralização.

Neste período foram criados os seguintes conselhos e comissões:

- a. COSB – Comissão de Simplificação Burocrática: objetiva as reformas globais, a criação de meios para a descentralização dos serviços, bem como a fixação das responsabilidades e prestação de contas à autoridade.
- b. CEPA – Comissão de Estudos e Projetos Administrativos: visa a mudanças nos processos administrativos e reformas ministeriais.
- c. Conselho do Desenvolvimento como órgão centralizador da política econômica, do Conselho de Política Aduaneira e da SUDENE.
- d. EBAP: vinculada a FGV, para implantação do ensino sistematizado da administração pública no país. Segundo GRANJEIRO ele afirma que:

A perspectiva da reforma, neste período, era de orientação globalizante. Caracterizou-se pelo estabelecimento de estruturas paralelas, a exemplo das Comissões de Estudos e Grupos de Trabalho, onde se destacava a participação de membros da indústria nacional. Visava-se a adequar a administração pública aos objetivos do Plano de Metas. (GRANJEIRO E CASTRO, 1998, 4. ed, p.18).

2.1.3.3 Período do Decreto-lei nº 200/67

Neste período foi constituído um marco na tentativa de superação da rigidez burocrática, podendo ser considerada como um primeiro momento da administração gerencial no Brasil. Neste período foram instituído as seguintes reformas administrativas:

- a. Planejamento, descentralização, delegação de autoridade, coordenação e controle;
- b. Expansão das empresas estatais;
- c. Fortalecimento e expansão do sistema de mérito;
- d. Diretrizes para o plano de classificação de cargos;
- e. Reorganização administrativa (criação dos Ministérios da Justiça, Interior, Relações Exteriores, Agricultura, Indústria e Comércio, Fazenda e Planejamento – SEPLAN, Transportes, Minas e Energia, Educação e Cultura, Trabalho e Previdência Social, Saúde, Comunicação, Exército, Marinha e Aeronáutica).

Segundo o autor:

Em termos avaliativos, o referido decreto favoreceu a independentização de estruturas que escapam ao controle do poder central. No âmbito destas estruturas, formou-se um quadro burocrático paralelo, altamente qualificado, a chamada tecnoburocracia, que contratava com o núcleo tradicional da administração direta. (GRANJEIRO E CASTRO, 1998, 4.ed, p.19)

2.1.3.4 Programa Nacional de Desburocratização – PrND (1979-1981)

Período marcado pela tentativa de reformar a burocracia e orientá-la na direção da administração pública gerencial. Segundo o autor “O Programa buscou a simplificação de procedimentos, documentos e decretos, eliminando as informações desnecessárias, com a repercussão nas esferas subnacionais”. (GRANJEIRO E CASTRO, 1998)

O objetivo deste programa era a busca da melhoria dos processos administrativos com a promoção da eficiência e da economia de esforços.

A partir deste período passa-se iniciar a transição democrática onde o modelo centralizador destacado na década de 30 passa a ser incompatível com a proposta exposta em um novo texto constitucional em 1988. “A democratização opõe-se à centralização do período autoritário e impõe a transformação do aparelho administrativo em um ente reduzido, orgânico, eficiente e ágil para atender às demandas da sociedade” (GRANJEIRO E CASTRO 1998, p.21)

O autor ainda afirma que

[...] é a partir desse período que se evidencia uma visão de que a reforma administrativa não se define meramente no nível técnico-formal, mas vincula-se ao contexto sócio-político e cultural. O projeto deste período foi concebido como processo dinâmico e permanente, que deveria permear toda a máquina administrativa no esforço de alcançar maior eficiência e eficácia, por intermédio da implantação de novos modelos gerenciais que permitissem atender de forma mais adequada às exigências da sociedade. (GRANJEIRO E CASTRO, 1998, P21)

Portanto pode-se compreender que neste período a democracia ganha força e a preocupação com o uso devido dos recursos passam serem utilizadas efetivamente para a busca do atendimento as demandas da sociedade.

2.1.3.5 Constituição de 1988

É neste período que o cidadão passa a ser reconhecido pelo seu poder político, passando a participar no controle dos serviços públicos. O servidor público ganha espaço e garante seus direitos através da constituição.

O conjunto de reforma a partir de 1988 foi:

- a. Perda da autonomia do Poder executivo para atuar na organização da administração pública;
- b. Descentralização de recursos orçamentários e da execução de serviços públicos para estado e município;
- c. Isonomia salarial entre os poderes;
- d. Direito de livre associação sindicais para servidores públicos civis;
- e. Regime jurídico único para todas as esferas de governo;
- f. Plano de carreira para servidores da administração direta, autarquia e fundacional;
- g. Estabilidade após dois anos de efetivo exercício para servidores nomeados em virtude de concurso público.

2.1.3.6 Governo Collor (1990)

Este período foi marcado pela ausência de um plano formal, além da falta de política de recursos humanos. Houve o congelamento dos preços e salários. Com uma administração ousada reduziu o número de ministérios de 23 para 12, além da extinção de uma série de autarquias, fundações e empresas públicas. Para o autor:

Governo Collor iniciou uma grande transformação das estruturas administrativas, extinguindo e modificando o status de diversos órgãos públicos. A proposta do governo Collor emerge num cenário de forte crítica ao modelo de estado intervencionista e empresarial, tomando o modelo de administração até então vigente como um obstáculo à modernização do Estado e da economia. (GRANJEIRO e CASTRO, 1998,p.25).

2.1.3.7 Governo FHC (1994 - 2002)

Este período destaca-se pelas reformas na área econômica e financeira como a reforma Previdenciária Pública, a proibição da indexação nos contratos trabalhistas, fim do monopólio estatal nas áreas de energia, siderurgia e telecomunicações, a execução da maior parte do Plano Nacional de Desestatização e a criação do PROER (Programa de Estimulo à Reestruturação e ao fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional).

Referente à administração foi criada a elaboração do plano diretor, porém não foi implantado devido a resistência do servidor público e da oposição.

2.2 DIREITOS DO CIDADÃO

Todo cidadão brasileiro possui o direito de ir e vir, para isso precisa-se saber com detalhes do que se trata esse termo tão utilizado no cotidiano de todos nós e cada vez mais dito em diversos meios de comunicação, segunda a constituição Brasileira 1988 (LACocca, 2003 p.13) homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações. Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude da lei.

2.2.1 Direito na igualdade

Diante de tanta diversidade nos deparamos com situações desiguais, onde se pode observar que nem todo cidadão tem acesso a seus direitos. A constituição diz que todos são iguais e que não é permitido o ato discriminativo, seja ele por função do sexo, orientação sexual, idade, condições físicas e mentais, de raça, cor, origem social ou geográfica. Segundo (DALLARI, 1998 p32)... “Apesar de todas essas afirmações, repetitivas e reforçadas por muitos filósofos e pensadores políticos, o que se vê na realidade é que as pessoas são tratadas como desiguais.” o que se vê na realidade em outro âmbito também perceptível que nem todo cidadão cumpre com seus deveres e obrigações.

2.2.2 Direito de opinião e de expressão

O Brasil é um país com uma diversidade muito grande de cultura e costumes onde é possível observar que nem todas as opiniões são unificadas. Partindo dessas diferenças as opiniões podem ser tanto de concordância quanto de rejeição. Mesmo nem todos estando de acordo, todos tem direito de expressar suas opiniões.

2.2.3 Direito de participar do governo

Qualquer pessoa, independente de sua profissão, grau de instrução ou classe econômica tem o direito de participar e acompanhar as ações do governo. Segundo (DALLARI, 1998 p. 59) “Todo seres humanos são iguais, nenhum é superior ou inferior aos valores, seu modo de ser e seus interesses”.

Porem é preciso que todos saibam de suas responsabilidades, seus limites e sua importância na gestão pública. Para que se a ordem estabeleça é preciso criar regras e segui-las, para o autor:

“Para que todos possam viver em harmonia, respeitando-se uns aos outros, é preciso que existam regras de convivência, existam regras de convivência, estabelecendo quais são os direitos e os deveres de cada um”. Essas regras estão na constituição e nas leis (DALLARI, 1998, p.59).

Para que se mantenha a ordem geralmente às regras são estabelecidas por um sistema representativo, uma vez que não é possível que um conjunto de regras seja formado com a opinião de toda uma nação. Esse sistema se estabelece em uma comunidade, cidade ou estado formado por pessoas, onde após ser formada passa ser seguida por todos.

Porem é preciso lembrar que para que se torne democrático é necessário que a aprovação seja de acordo da maioria, o autor afirma que “Num sistema democrático é preciso que o maior número possível de pessoas tenha direito a possibilidade de escolher os representantes”.

2.2.4 Direito a informação

A informação pública deve estar à disposição de todo cidadão, em toda situação em que o munícipe desejar ou necessitar de uma determinada informação o órgão público não pode se negar a fornecê-la, se tal informação for de cunho público o cidadão poderá solicitá-la para o órgão competente. Conforme dito pelo autor

Todos têm direito de 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. (LACocca, 2003, p.20)

2.3 FORMAS DE PARTICIPAÇÃO DA POPULAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

A preocupação para que haja o desenvolvimento de uma comunidade, de uma cidade ou do país, não deve ser somente dos seus governantes, essa contribuição pode vir também da população que com suas experiências e conhecimento podem participar desse desenvolvimento, pois é a comunidade que vivencia as dificuldades, os problemas locais e suas necessidades. Para (TENORIO, 2007)

“A participação integra o cotidiano de todos os indivíduos, dado que atuamos sob-relações sociais. Por desejo próprio ou não, somos, ao longo da vida, levados a participar de grupos e atividades. Esse ato nos revela a necessidade que temos de nos associar para buscar objetivos, que seriam de difícil consecução ou mesmo inatingíveis se procurássemos alcançá-los individualmente. Assim, a cidadania e a participação referem-se à apropriação, pelos indivíduos, do direito de construção democrática do seu próprio destino”. (TENORIO, 2007, p 21)

2.3.1 Gestão democrática participativa

A democracia vem para que permita que todos tenham a oportunidade de expor suas opiniões de forma ordenada, e que possibilite que o cidadão exerça sua participação por meio de associações representativas dos vários segmentos da comunidade.

Através dessas associações é possível acompanhar os planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano.

Baseado nas diretrizes gerais da constituição Federal, denominada no Estatuto da cidade, pode-se afirmar que descrito no Art. 2º paragrafo II “gestão democrática por meio da participação da população e de associações representativas dos vários segmentos da comunidade na formulação, execução e acompanhamento de planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano”.

A serem demonstradas de forma resumida as formas com as quais a população poderá participar de forma democrática da gestão pública de sua cidade. Todos os meios citados estão previstos no Estatuto da cidade Lei n. 10.257, de 10 de julho 2001. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal.

- a. Órgãos colegiados de política urbana: São conselhos municipais constituídos por representantes, geralmente que participam de ações voltadas para as questões de desenvolvimento urbano, habitação, saneamento, conselho gestor do Plano Diretor.
- b. Conferencias: Voltadas para assuntos de interesse urbano, as conferencias permitem a participação da sociedade para discussões amplas a fim de discutir assuntos sobre moradia, transporte, saneamento básico, meio ambiente, etc. As conferencias são realizadas a cada dois anos nos três níveis de governo, sendo municipal, estadual e federal e são coordenadas pelos Conselhos das Cidades e por coordenações estaduais.
- c. Debates e audiências: São as formas mais utilizadas no Brasil para discutir as políticas implementadas pelos gestores públicos. Geralmente são discutidos assuntos de interesse de um bairro, projetos de lei e o Plano Diretor do município.
- d. Consulta pública: É semelhante ao referendo e ao plebiscito, a fim de buscar informações sobre o sentimento e desejos da população sobre determinado assunto.
- e. Iniciativa popular de projeto de lei e de planos, programas e projetos de desenvolvimento: Foi instituído pela CF 1988, a fim de exercer a soberania popular. Essa iniciativa é pouco conhecida pela população, além de apresentar dificuldades por depender de quórum exigido para sua aprovação.
- f. Gestão orçamentaria participativa: Esta condicionada as leis orçamentarias – Plano Plurianual (PPA), Diretrizes Orçamentarias (LDO) e do Orçamento Anual (LOA). Essas diretrizes estão contidas no Plano Diretor que faz parte do processo de planejamento municipal.
- g. Organismos gestores das regiões metropolitanas e aglomerações urbanas: Este instrumento é considerado o mais complexo por tratar de problemas de alta complexidade.

2.4 MECANISMOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Para que se possa manter um relacionamento entre a população e os órgãos públicos é necessário que se disponibilize mecanismos a qual se possa atender o cidadão. Para isso existem diversas formas de proporcionar um atendimento ao cidadão. Isso pode ser feito por alguns canais de comunicação como atendimento pessoal, atendimento telefônico e ainda através da internet.

2.4.1 Atendimento pessoal

Este atendimento geralmente é o mais utilizado pelo cidadão, muitas das vezes esse atendimento se faz necessário, pois é preciso apresentar documentos, realizar diagnósticos, analisar a situação em questão juntamente com o munícipe, ou seja, é necessário o uso do diálogo para se chegar ao seu objetivo.

Geralmente os locais que prestam esse atendimento são:

- a. UBS (Unidades Básicas de Saúde) UPA (Unidade de Pronto Atendimento), Hospitais Municipais e Ouvidoria da Saúde;
- b. Plantões sociais, albergues,
- c. Regionais de serviços municipais;
- d. Setores de fiscalização imediata;

Além das secretarias municipais e atendimentos que são realizados na própria prefeitura como setor de protocolo e demais departamentos.

2.4.2 Atendimento telefônico

Este atendimento visa contribuir com a comodidade e permitir que o cidadão não necessite se deslocar de suas dependências para solicitar alguma informação, registrar reclamação ou elogiar, ou até denunciar algumas irregularidades.

Para isso o cidadão possui algumas opções como:

- a. Ouvidorias;
- b. Central de atendimento 156;
- c. Central de relacionamento municipal.

Esses canais são muito utilizados pela população. As ouvidorias muitas das vezes são utilizadas para que o cidadão expresse sua satisfação ou insatisfação com os serviços oferecidos pelos órgãos responsáveis. “O ouvidor deverá ouvir e registrar todas as reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Este profissional é um intermediador e encaminhará as perguntas e respostas sem favorecimento entre partes”. (SILVA, 2007, p.01)

Já a central de atendimento permite que o cidadão solicite informações, registre solicitações de serviço além de permitir que o cidadão verbalize suas sugestões, interesses ou reclamações.

A Central 156 representa um canal para a população participar das ações administrativas do município, solicitar serviços da prefeitura e obter diversas informações sobre o município e a prefeitura de maneira rápida e eficiente. (LEITE e REZENDE, 2010, p.256)

E por fim a Central de Relacionamento Municipal, que visa divulgar a população os serviços que são oferecidos, os eventos, ou realizar pesquisas que permite quantificar as opiniões, necessidades e desejos dos moradores.

Dessa forma, a Gestão de Relacionamento com os Cidadãos permite aos gestores públicos terem à sua disposição uma variedade de informações desde as demandas, as expectativas e os anseios, até os níveis de satisfação e efetividade no atendimento das demandas solicitadas. (LEITE e REZENDE, 2010, p.253)

O projeto pesquisa através de pesquisa telefônica, gerar informações estratégicas para a administração municipal garantindo um monitoramento estratégico antecipativo para as tomadas de decisões que podem ter grande impacto. (OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2010 p,55)

2.4.3 Atendimento On line

A modernidade e a evolução da tecnologia vêm para contribuir com a praticidade de se buscar informações, de relacionamento, comodidade de

comunicação e outros benefícios. Desta forma a população pode contar também com a internet para solicitar serviços, realizar pesquisas e buscar informações. Com isso a internet torna-se parceira para que a população possa contribuir com suas opiniões a fim de participar da gestão pública.

3 METODOLOGIA

Para se formalizar este estudo foi necessário buscar informações como dados estatísticos, resultados quantitativos e qualitativos juntamente com a empresa analisada o IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

Esta pesquisa de natureza exploratória utilizou-se de estudo documental e bibliográfico. Foi necessário também o acompanhamento de acontecimentos atuais que foram divulgados através dos meios de comunicação como site de pesquisa.

A pesquisa documental foi feita através de informações baseadas em relatórios de atendimentos vindas do setor dados estatísticos emitidos pela empresa responsável pelo gerenciamento e funcionamento da Central 156 de atendimento. E o estudo bibliográfico em publicações de artigos e livros.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O município de São José dos Campos está localizado no Vale do Paraíba, fica a aproximadamente 97 km da capital paulista São Paulo, possui hoje quase 630.000 habitantes, com uma área de 1.100km² (**IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). A figura 1 ilustra a localização do Município de São José dos Campos dentro do estado de São Paulo



Figura 1 – Localização Geográfica do Município de São José dos Campos
Fonte: Clube Europa (2012)

O município de São José dos Campos tem dois subdistritos: Eugenio de Melo e São Francisco Xavier. A figura 2 ilustra as divisas distritais.

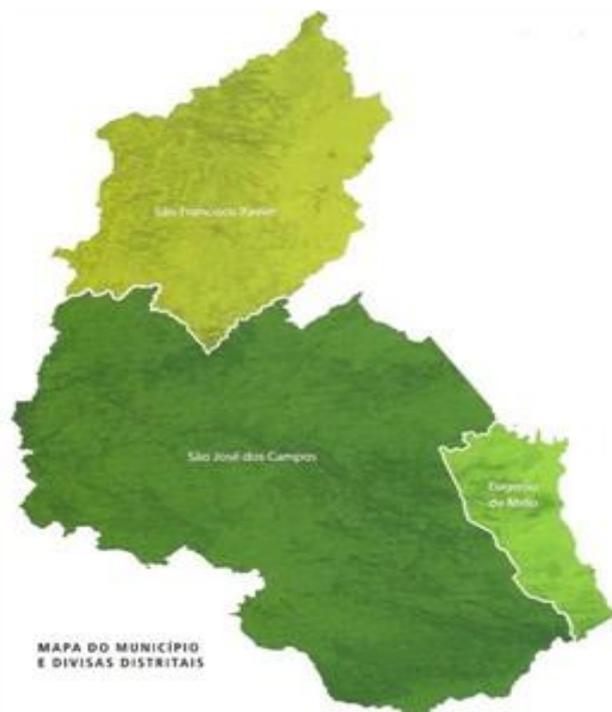


Figura 2 – Mapa do Município e divisas distritais
 Fonte: Prefeitura de São José dos Campos (2012)

A seguir podem-se observar os dados da cidade como área total, urbana, rural, Latitude e Longitude.

	Dados
Área Urbana	353,9Km ²
Área Rural	745,7km ²
Área Total	1.099,6Km ²
Latitude Sul	23° 10' 47"
Maio/2012	45° 53' 14"

Tabela 1: Dados da cidade
 Fonte IBGE Censo Demográfico 2010

3.1.1 Organização Territorial

O município de São José dos Campos está dividido em seis regiões mais o distrito de São Francisco, Na tabela a seguir é possível observar por região a distribuição de habitantes por domicílios particulares ocupados, pessoas residentes e moradores por domicílio.

Região	Domicílios Particulares ocupados	Pessoas residentes	Moradores /domicílio
Centro	24.690	72.115	2,9
Norte	17.646	59.800	3,4
Leste	46.829	160.990	3,4
Sudeste	12.680	45.800	3,4
Sul	69,198	233.536	3,4
Oeste	13.490	41.163	3,1
SFX	437	1.342	3,1

Tabela: 2 Organização territorial

Fonte: Censo 2010 – IBGE e estimativas IPPLAN / PMSJC

3.1.2 População

Na tabela 3 é possível observar que o número de habitantes é mais intenso na região sul da cidade e o menor são os moradores do distrito de São Francisco.

Região	População
Centro	72.115
Norte	59.800
Leste	160.990
Sudeste	45.800
Sul	233.536
Oeste	41.163
SFX	1.342

Tabela 3: População por região

Fonte: IBGE- Censo 2010 – Secretaria de Planejamento Urbano – PMSJC

3.1.3 Tipo da população

Na Tabela 4 observa-se que a população de São José possui um equilíbrio relacionado ao sexo dos habitantes, porém o sexo feminino ainda predomina na região representando 51% da população conforme demonstra na figura 3.

Sexo	Quantidade de habitantes
Homens	308.624
Mulheres	321.267

Tabela 4: Tipo da população
Fonte: IBGE Censo Demográfico 2010

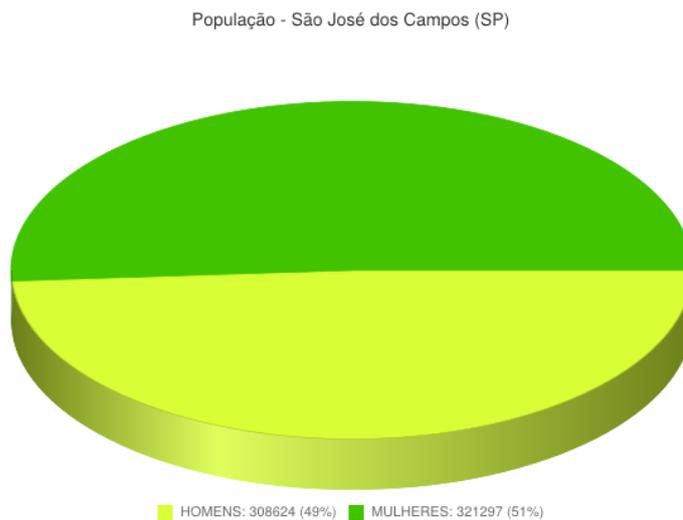


Figura 3 - Percentual populacional entre homens e mulheres
Fonte: IBGE, Censo Demográfico 2010.

3.2 LOCAL E PERÍODO

A pesquisa foi realizada nas instalações do Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento de São José dos Campos, e a coleta dos dados foi realizada entre 01 e 30 de outubro de 2012.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O estudo foi realizado em uma organização social, o Instituto de Pesquisa Ipplan, responsável pela gestão da Central de Atendimento 156 e Central de Relacionamento Municipal CRM.

4.1 IPPLAN (Instituto de pesquisa, Administração e Planejamento de São José dos Campos)

O IPPLAN é uma organização social que desenvolve e executa estudos qualitativos e quantitativos e faz o planejamento e administração de instrumentos de governança que tragam as cidades e as organizações maior alinhamento estratégico e capacidade de execução. Considerando sua natureza jurídica, o início efetivo de suas atividades se deu em 17 de Novembro de 2009, por força do Decreto Municipal 13.378/09, através do qual a Prefeitura Municipal de São José dos Campos o qualificou como uma Organização Social sem fins lucrativos.

Sua história de criação de conhecimento, transformações e resultados gerados para seus clientes está registrada em seus diversos Projetos de Pesquisa e de Gestão Pública. Segue no anexo A o Decreto de Qualificação do IPPLAN como Organização Social.

A Missão do instituto é prover soluções em planejamento e gestão de impacto estratégico, prospectando uma visão de futuro voltada para o desenvolvimento sustentável.

A Visão é ser uma referência na indicação de caminhos estratégicos para o desenvolvimento sustentável das cidades brasileiras.



Figura 4 – Fachada da empresa IPPLAN
Fonte IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento

4.1.2 Marco Regulatório e Aspectos administrativos

O Instituto de Pesquisa é o órgão de orientação e deliberação, sendo uma instância de aprovação e normatização de todas as definições estratégicas do instituto.

Deve garantir que todas as iniciativas institucionais, sejam na concepção, sejam na execução, ocorram com transparência para a sociedade e respeitem os princípios constitucionais básicos, como o princípio da legalidade seguindo tudo dentro da lei devendo respeitar direitos e deveres de todos os envolvidos, o princípio da impessoalidade, onde todos são iguais perante a lei sem distinção, princípio da moralidade onde a ética e a cidadania deve atuar publicamente, princípio da eficiência onde os recursos financeiros devem ser utilizados de forma adequada, princípio da publicidade na qual deve ser transparente.

A administração do instituto é exercida por uma equipe técnica dos três setores do estado, e por um conselho de administração composto por 10 (dez) membros titulares distribuídos em:

- 02 (dois) da prefeitura Municipal de São José dos Campos;
- 01(um) do Centro Técnico Aeroespacial – CTA;

- 01(um) da Fundação do Desenvolvimento Administrativo (FUNDAÇÃO)
- 02(dois) representantes de entidades da Sociedade Civil, sendo pelo menos 1 (um) deles proveniente de organização social qualificada no âmbito municipal
- 01(um) associado eleito pela Assembleia Geral, dentre associados efetivos e fundadores;
- 03(três) pessoas notória capacidade profissional nos segmentos de administração pública, planejamento urbano, sistemas de informação, ciência tecnologia e inovação e de reconhecida idoneidade moral eleitas pelos demais membros dos Conselhos de Administração.

4.1.3 Atividades desenvolvidas pelo instituto.

Dentre os objetivos registrados em seu Estatuto no anexo A, o **IPPLAN** destaca:

- a. Pesquisa: Desenvolvimento e execução de estudos qualitativos e quantitativos, essenciais para tomada de decisão e mitigação de problemas das cidades e organizações.

Análise dos Dados do Censo: Estudos com base nos dados censitários (Censo/IBGE) para fundamentar diagnósticos e fornecer parâmetros para o desenvolvimento de políticas públicas.

Condução de Pesquisas Qualitativas e Quantitativas: Elaboração metodológica e condução de pesquisas de campo qualitativas e quantitativas. Infraestrutura para realização de pesquisas por telefone.

Análise Espacial e Geoprocessamento: Emprego de técnicas de Análise Especial e Geoprocessamento para entender os padrões existentes nos dados geográficos visando mensurar propriedades e relacionamentos das diferentes variáveis geográficas e os fenômenos em estudo.

- b. Administração: Instrumentos de governança que tragam às cidades e às organizações maior alinhamento estratégico e capacidade de execução.

Central de Relacionamento com Clientes/Cidadãos e CRM: Modelo de atendimento via Call Center que viabiliza a comunicação ágil e eficiente entre cidadão e administração pública, permitindo realização de pesquisas, atendimento das demandas de informações e solicitações de serviços da população com segurança, confiabilidade e qualidade.

Arquitetura Organizacional: estrutura organizacional, otimização de processos, sistemas operacionais e gestão eletrônica de documentos

Pessoas: Políticas de gestão de pessoas, reestruturação de cargos, carreiras e remuneração planejamento da força de trabalho, gestão por competências.

Gestão de Projetos: Concepção de programas, desdobramento estratégico, alinhamento operacional, contratualização de resultados, gestão dos stakeholders.

Monitoramento e Avaliação: Mapeamento da Cadeia de Valor, estruturação de indicadores de desempenho, business intelligence

- c. Planejamento: O planejamento possibilita relacionar o presente ao futuro e o conhecimento à ação. Para alcançar o posicionamento desejado no futuro, cidades e organizações podem recorrer a eficientes métodos na articulação dos stakeholders para tomada de decisões estratégicas que se desdobram em um horizonte em longo prazo. O IPPLAN oferece algumas soluções para atender a estas necessidades:

Planejamento Estratégico: Construção de agenda estratégica, alinhamento organizacional e implementação.

Agenda de Governo: A partir de estudos prospectivos de cenários e de escolhas estratégicas, permite ao governo ter coerência e integração dos instrumentos legais de planejamento – Plano Diretor, PPA, LDO e LOA, gerando direcionamento e mobilização de iniciativas, esforços e recursos.

Perfil do Município: Elaboração de relatórios a partir de fatores qualitativos e quantitativos que permitam estimar, através de uma combinação de indicadores fiscais, orçamentários, econômicos e sociais, a eficiência e a transparência do governo municipal, bem como a competitividade do município.

Cenários: Elaboração de cenários para tomada de decisão - identificação e análise de tendências, incertezas, atores-chave e monitoramento das variáveis.

Oficinas de Construção Compartilhada: Facilitação de reuniões e eventos para planejamento estratégico, inovação e engajamento envolvendo diversos públicos.

Planejamento Urbano: Elaboração e gestão de planos e projetos de intervenção urbanística - zoneamento, projetos urbanos e formulação de políticas públicas.

Mobilidade Urbana: Planos de mobilidade, análise da capacidade de suporte do sistema viário, estudos e projetos relacionados a modais de transporte urbano e regional.

4.2 A CENTRAL DE ATENDIMENTO 156

Em janeiro de 2011 o instituto assume a gestão da central de atendimento 156 e a central de relacionamento municipal CRM passando ser responsável pelo gerenciamento das atividades força de trabalho e do sistema integrado. A prefeitura de São José dos Campos disponibiliza a cidadão a central de atendimento. Este serviço é uma forma de comunicação ágil e eficiente entre cidadão e administração pública.

O sistema integrado de Atendimento ao Cidadão, uma das atuações da central, permite o atendimento das demandas de informações e solicitação de serviços da população. Todas as solicitações são encaminhadas, de forma digital, imediatamente ao setor executor da prefeitura, diminuindo o trâmite e, naturalmente, diminuindo o tempo de atendimento ao cidadão. Quanto às informações como horário de ônibus, telefone de órgãos públicos ou orientações pode ser adquirida através desse serviço.

Atualmente todas as secretarias as Prefeitura de São José dos Campos estão mapeadas e integradas ao sistema e são mais de 1.300 serviços que podem ser solicitados pela central 156.

A Central conta também com a Central de Relacionamento Municipal – CRM, que possibilita a divulgação via telefone de eventos, convites de cursos, divulgação de serviços e audiências públicas dentre outros contatos com a população. A Central de pesquisa realiza ações de monitoramento das demandas do cidadão com levantamento sistemáticos de informações, buscando apoiar a tomada de decisão do administrador público.

4.2.1 Força de trabalho central de atendimento 156

Atualmente a central 156 conta com 38 teleatendentes e mais nove profissionais de BackOffice, que garantem segurança, confiabilidade e qualidade nas cerca de 1.500 interações diárias. No quadro a seguir é possível visualizar as competências de cada função.

Função	Quantidade	Atividades Relacionadas
Gestor do Projeto	01	Responsável pelo gerenciamento do projeto 156, gestão de pessoas, pelo demonstrativo de resultados do projeto
Supervisor Geral	01	Responsável monitoramento do contrato entre o instituto e a PMSJC, auxiliando na auditoria de qualidade do atendimento ao cidadão e do relacionamento com as secretarias envolvidas
Apoio a Gestão	03	Apoiar a gerencia de projeto com controle de relatórios gerenciais. Pela qualidade dos processos de tramitação das solicitações encaminhadas aos RSOs, e pela cobrança de protocolos fora do prazo.
Supervisão de Atendimento	04	Prestar apoio Técnico aos atendentes, orientando-os nos procedimentos de registro, classificação, tratamento e encaminhamento. Gerencia os recursos humanos e a demanda de atendimento.
Teleatendente	38	Realiza atendimento aos cidadãos com resolutividade, seja por repasse de quaisquer informações ou registro para encaminhamento ao Órgão responsável.

Tabela 5: Força de trabalho

Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

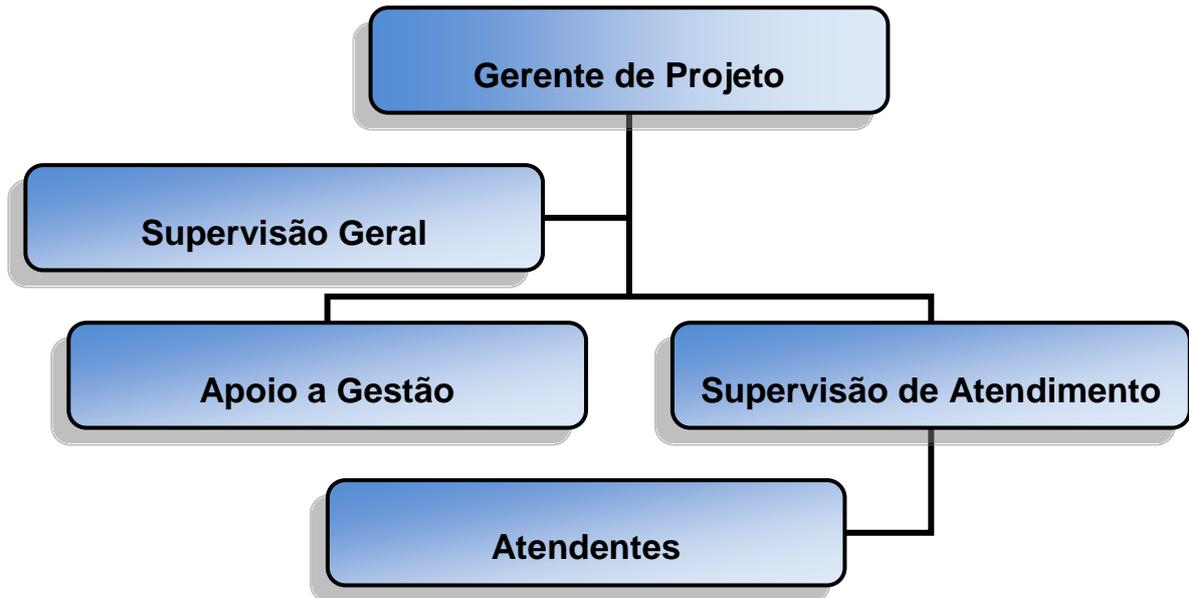


Figura 5 – Organograma da equipe de atendimento
Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.



Figura 6 – Equipe de atendimento 156
Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

4.2.2 Formas de atendimento ao cidadão

O atendimento ao cidadão visa esclarecer informações, dúvidas e executar serviços que são oferecidos ao cidadão Joseense. Em São José dos Campos é

oferecido de três formas, sendo atendimento pessoal, via internet ou via telefone (Call Center)

4.2.2.1 Atendimento Pessoal

Esse tipo de atendimento geralmente oferecido a aqueles que precisam apresentar ou retirar algum tipo de documento. São realizados nas regionais que estão distribuídos nas seis regiões da cidade, além do paço municipal. O cidadão também pode através desse serviço buscar informações, tirar dúvidas ou até manifestar sua insatisfação com os serviços que são executados na sua região. O atendimento é feito por funcionários públicos ou prestadores de serviços.

4.2.2.2 Atendimento via internet

Esse tipo de atendimento visa oferecer ao cidadão a opção se solicitar informações, serviços ou registrar reclamações através do meio eletrônico. O serviço é realizado através da pagina da internet no site oficial da prefeitura da cidade www.sjc.sp.gov.br através desse meio ele poderá buscar informações atualizadas sobre a cidade além de poder solicitar serviços. Para que seja efetivado este atendimento o cidadão deverá entrar no link fale com a prefeitura, lá ele poderá registrar seu pedido que será encaminhado para o setor responsável que manipula o controle desse serviço. Na figura a seguir é possível verificar a pagina da prefeitura e o formulário disponível ao cidadão que pode ser acessado 24hs por dia.

Através do link <http://central156sjc.ipplan.org.br/index2.asp> é possível observar o local na página do site da prefeitura onde o cidadão inicia seu atendimento via internet.

4.2.2.3 Atendimento telefônico (Call Center)

O atendimento telefônico é uma das formas mais práticas de se manter um relacionamento com a prefeitura. Esse tipo de atendimento está disponível através de uma central de atendimento que atende através do número 156, de segunda a sábado das 6h00 às 22h00 e domingos das 8h00 às 20h00. Através desse serviço o cidadão poderá solicitar informações, registrar reclamações ou solicitar um serviço.

4.2.3 Serviços oferecidos pela central 156

As principais atividades que a central 156 desempenha é o atendimento ao cidadão via telefone e internet, através de serviço o munícipe poderá solicitar informações como:

- ✓ 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.

Além de solicitar informações o cidadão poderá também registrar solicitações de serviços como:

- ✓ 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.

É possível registrar também reclamações e elogios relacionados aos serviços executados pela prefeitura.

Os assuntos citados acima são somente alguns dos 1300 tipos de serviços que podem ser solicitados através da central 156.

4.2.4 Processo de atendimento

O processo de atendimento feito pela central 156 é realizado das seguintes formas:

- a. Informação: Processo em que o cidadão solicita informações como horário de ônibus, telefones públicos ou consultas de solicitação em andamento. Este processo está relacionado entre o cidadão e a central onde não é encaminhada nenhuma solicitação via sistema integrado a PMSJC, ou seja, o munícipe entra em contato com a central de atendimento 156 recebe a informação solicitada pelo atendente e se encerra o atendimento.



Figura 7 – Processo de atendimento de informação
Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

- b. Solicitação: Processo em que o cidadão deseja registrar uma solicitação de serviço, registrar uma reclamação ou elogio, ou até registrar ma denuncia se desejar nesta situação o processo está relacionado entre cidadão, central de atendimento 156 e os órgãos responsáveis da prefeitura, ou seja, o cidadão faz contato com a central em que registra sua solicitação de forma digital, imediatamente ao setor executor da prefeitura a fim de analisar, atender e responder está solicitação.



Figura 8– Processo de Atendimento Solicitação
 Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

- c. Resposta: Processo em que a central 156 recebe do órgão responsável (secretarias, fundações, prefeitura) a solicitação respondida via sistema integrado, este processo está relacionado entre órgão responsável, central 156 e cidadão, ou seja, o órgão competente responde a solicitação do cidadão que foi feita no processo de registro pela central 156, a resposta e enviada via sistema para central 156 que realiza contato com o cidadão informando um parecer de sua solicitação. Neste processo o cidadão tem a opção de aceitar ou não a resposta emitida pelo órgão responsável, em caso negativo o documento é reencaminhado ao órgão competente para que seja analisada a recusa do cidadão.



Figura 9 – Processo de Atendimento Resposta
 Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

4.2.5 Processo de repasse das reclamações do cidadão para prefeitura

A central 156 recebe uma grande variável de solicitações, dentro desta demanda 21% dos contatos são referentes a reclamações em que o cidadão por algum motivo não está satisfeito com os serviços ou a gestão da prefeitura. As reclamações são encaminhadas para a prefeitura através de solicitações que são registradas em um sistema integrado e encaminhadas diretamente para o setor responsável pela a determinada demanda, a fim de analisa-la a trata-la da forma que achar mais adequada.

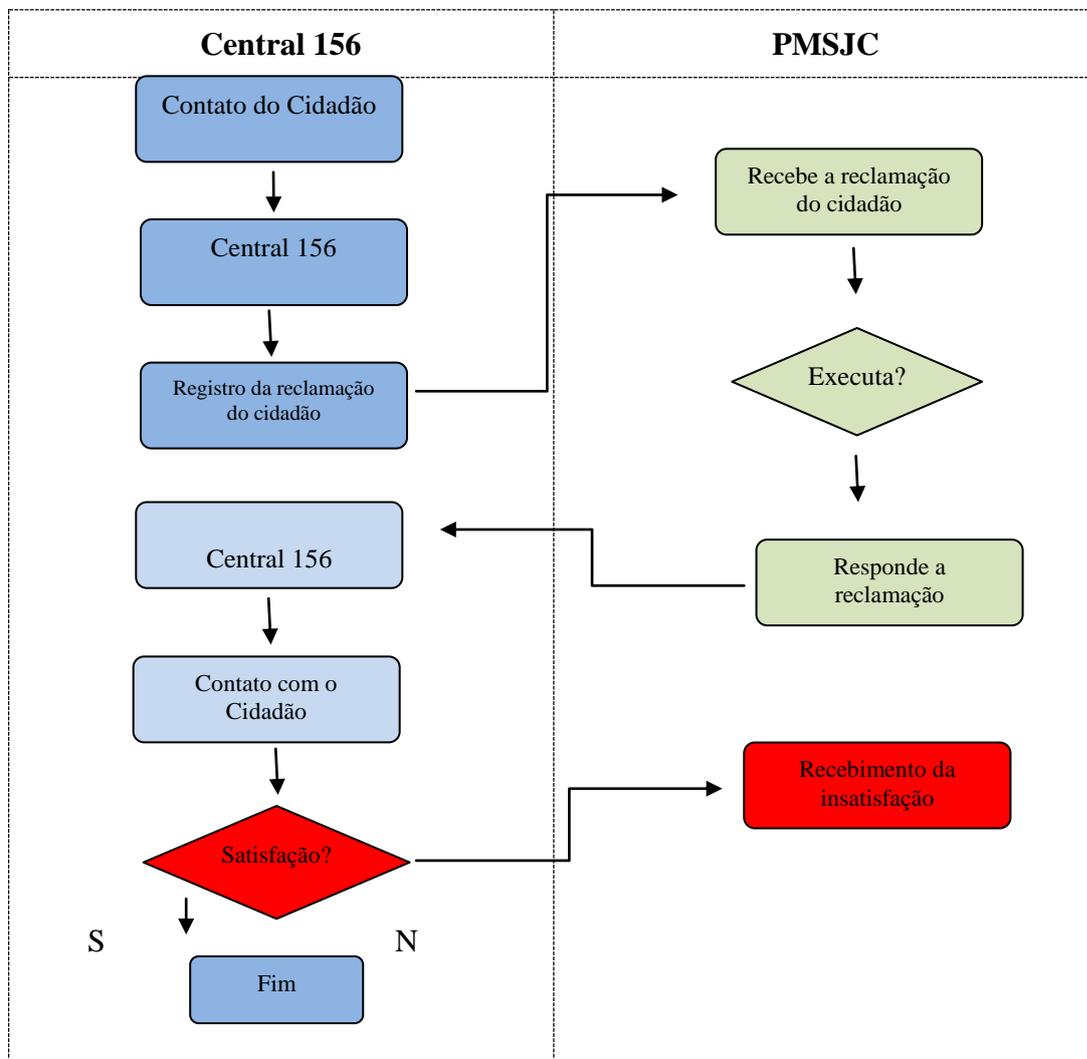


Figura 10 – Fluxograma de processo de registro de reclamação
 Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

Como se pode perceber no fluxograma o cidadão entra em contato com a central 156 em que registra sua reclamação, a seguir encaminha para PMSJC e

recebe a reclamação, executa o serviço ou não, responde a reclamação que é reencaminhada para a central 156 que realiza o contato com o cidadão dando um parecer de sua reclamação, onde o mesmo poderá aceitar ou não este parecer, caso o cidadão concorde e gerado uma enquete em que ele manifeste sua satisfação, caso contrario a solicitação é devolvida novamente para a PMSJC a fim de verificar a insatisfação do cidadão.

4.3 DEMANDA DE ATENDIMENTO 156

Diariamente a central 156 recebe aproximadamente uma média de 1.928 ligações diárias e 57.851 ligações mensais. O atendimento é realizado de segunda-feira a Sábado das 06h00 às 22h00 e aos domingos 08h00 às 20h00. No gráfico a seguir podemos observar a demanda de atendimento no período do primeiro semestre 2012.

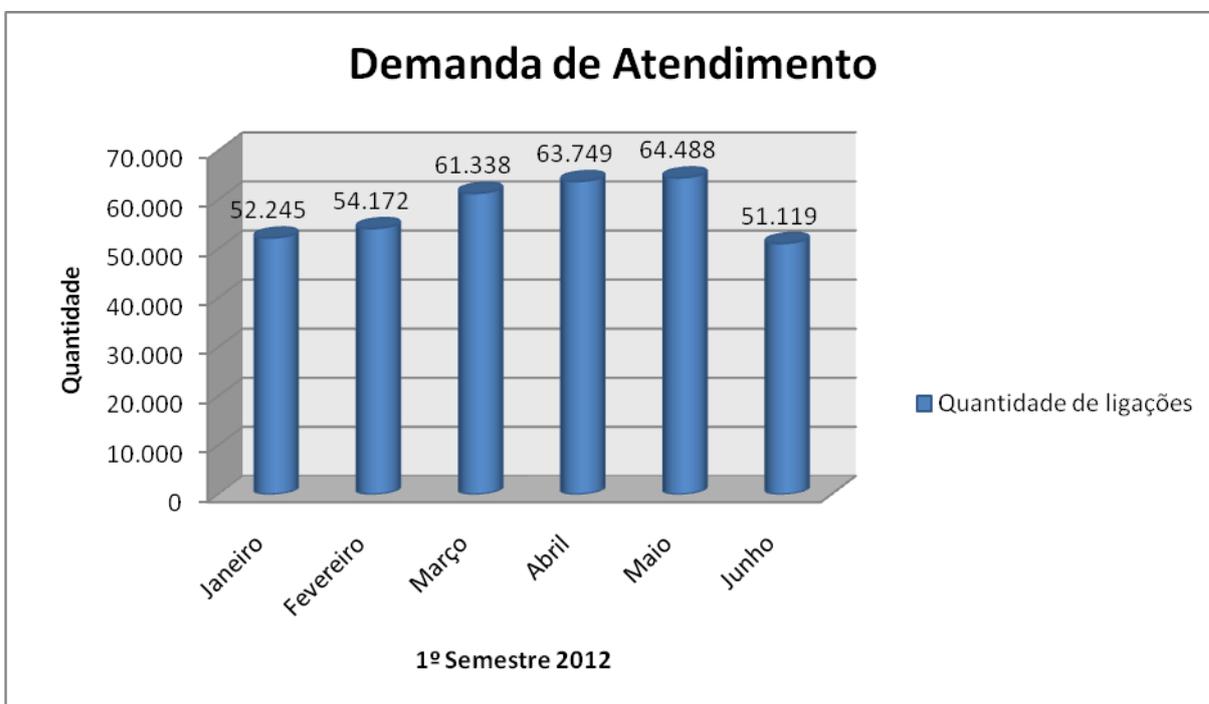


Figura 11 – Demanda de atendimento mensal

Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

4.3.1 Nível de Perda comparado ao contrato de gestão

O contrato firmado entre a Prefeitura Municipal de São José dos Campos e o Ipplan é que o instituto atenda o índice de no mínimo 90% do atendimento, ou seja, dentro da demanda de atendimento para que se mantenha a quantidade esperada a central deva atender pelo menos 90% das ligações recebidas essa é a meta estipulada para que se mantenha a quantidade ideal para prestar o atendimento ao cidadão.

Portanto dentro do que se foi firmado entre o instituto e a prefeitura a central 156 manteve-se dentro do nível de perda permitido de 10% de sua demanda, conforme demonstra o gráfico a seguir:

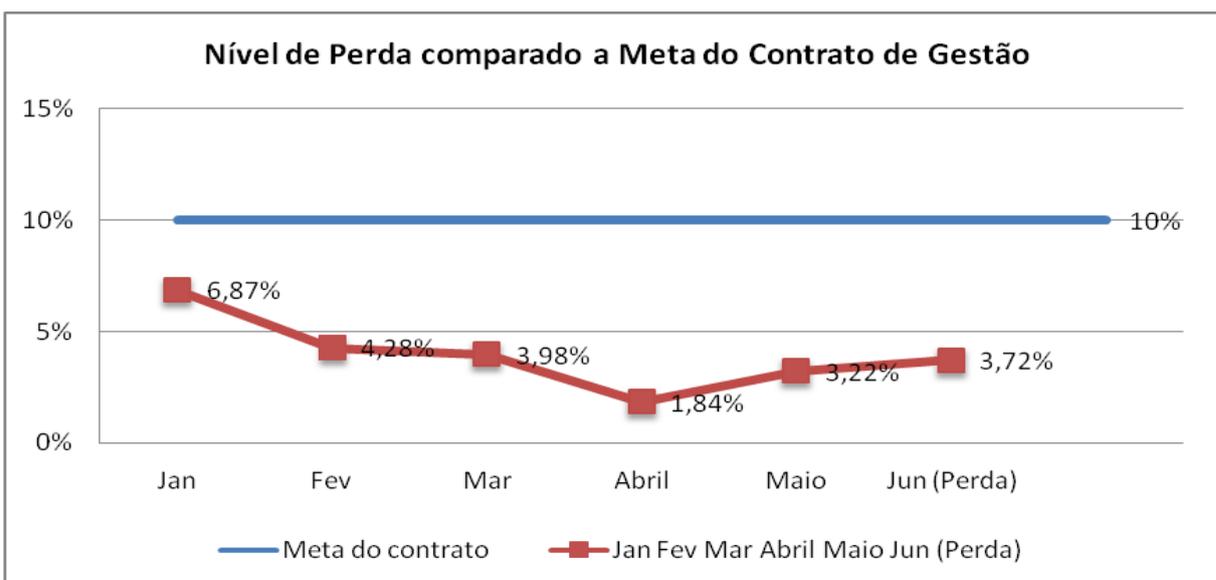


Figura12 – Nível de Perda comparado a meta do Contrato de Gestão.
Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

4.3.2 Pendência do órgão responsável

As solicitações registradas pela central de atendimento 156 são encaminhadas para os órgãos responsáveis através de um sistema integrado, onde é possível monitorar seus status entre criados, finalizados e pendentes. Em cada departamento da prefeitura possui um responsável pelo serviço do órgão (RSOs),

que são funcionários treinados que recebem a demanda encaminhada pelo 156 com a responsabilidade de trabalhar essas solicitações geradas.

Através do sistema integrado os RSOs realizam a gestão dessas solicitações, após a execução do serviço, o protocolo é reencaminhado pra central 156 para ser emitida a resposta ao solicitante.

As solicitações que não são atendidas dentro do prazo estipulado para o atendimento, gera um aviso para o chefe hierárquico do RSO responsável pela demanda. Se, ainda assim, a demanda não for atendida, após um determinado prazo, é gerado um aviso para o chefe do chefe do RSO responsável, afim que se tenha mais atenção nos atrasos das solicitações que foram geradas a algum tempo.

No gráfico a seguir no primeiro semestre de 2012 percebe-se que aproximadamente 20% das solicitações criadas ainda permanecem pendentes, ou seja aguardando resposta.

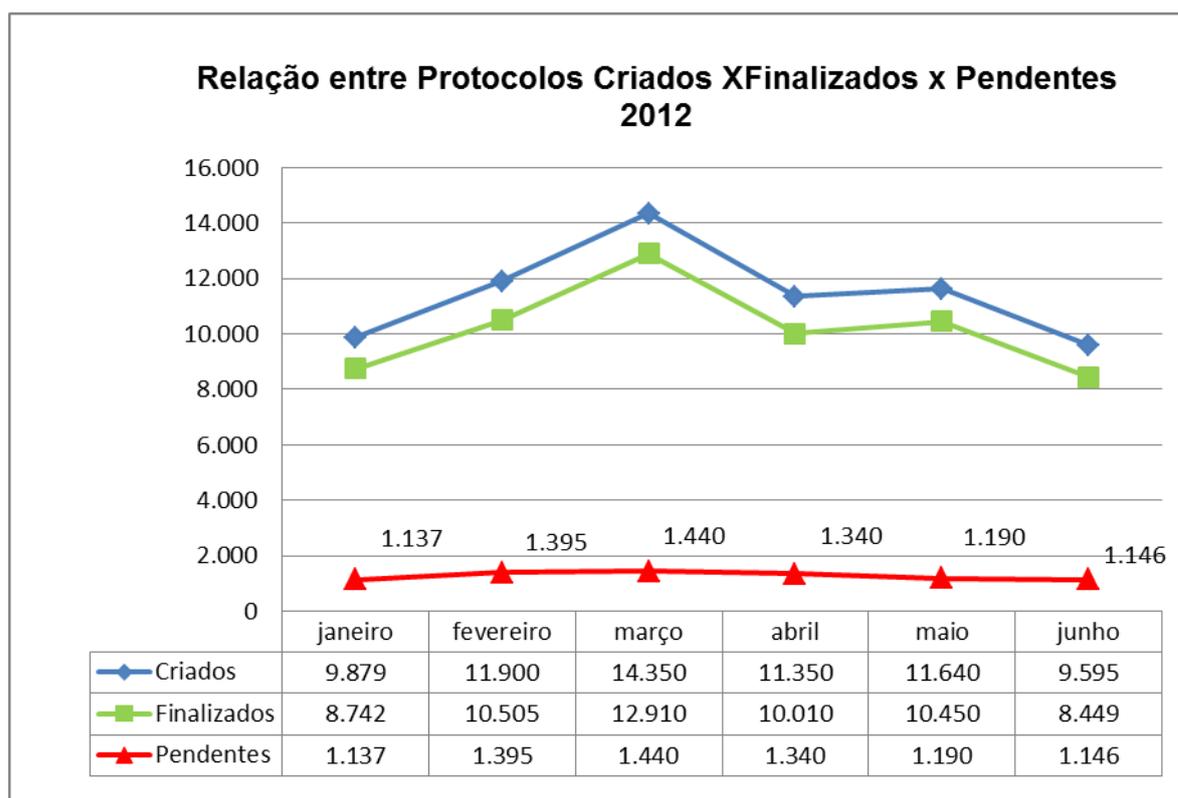


Figura13 – Relação entre Protocolos Criados x Finalizados x Pendentes
Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento

4.4 CLASSIFICAÇÕES DE TIPO DE REGISTRO DE SOLICITAÇÃO ATENDIMENTO DA CENTRAL 156

Dentro da demanda de atendimento diária de aproximadamente 1928 ligações a central de atendimento 156 recebe diversos tipos de solicitações desde registro de solicitação de poda de árvore até uma reclamação por falta de vaga em escolas na rede municipal. As solicitações são bem variadas, afinal a central 156 estão as 22 secretarias municipais de São José dos Campos.

Observa-se do gráfico a seguir a demanda do tipo de atendimento classificados em solicitações, reclamações e sugestões.



Figura14 – Tipo de Registro de Atendimento

Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

Pode constatar diante dos dados que a maior demanda de atendimento da central 156 está dentro das solicitações de serviços com 78% do seu atendimento, com 21% está as reclamações que estão relacionadas pela falta ou insatisfação de atendimento dos serviços prestados pela prefeitura municipal e por último com somente 1% está os registros de sugestões onde envolve opinioes do cidadão de melhorias para os serviços prestados pela prefeitura.

4.5 ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Através do atendimento prestado pela central 156 é possível coletar a satisfação do cidadão com relação ao atendimento 156 e aos serviços prestados pela prefeitura municipal. Esta satisfação é medida no momento em que a central realiza contato com o cidadão para posicioná-lo quanto ao resultado de sua solicitação, através do processo de resposta, ou seja, o órgão responsável responde a sua solicitação registrada através de protocolo e a central 156 realiza o contato para emitir a resposta.

No momento deste contato o cidadão tem a oportunidade de demonstrar seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela central 156 e pelo serviço oferecido pela prefeitura, isso é feito através de uma enquete em que segue anexo B. Nos gráficos a seguir é possível observar os níveis de satisfação do atendimento prestado pela central 156 e o nível de satisfação do cidadão em relação aos serviços realizados pela prefeitura municipal.



Figura15 – Índice de Satisfação de atendimento da centra 156
Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

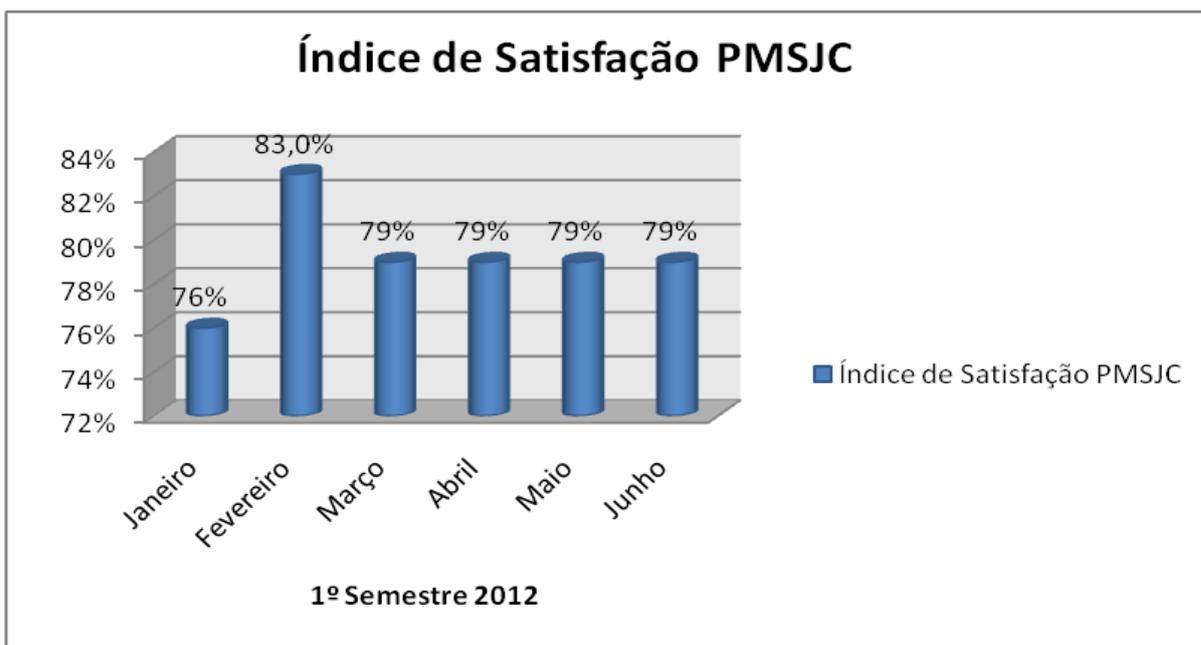


Figura16 – Índice de Satisfação da PMSJC

Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

Nos dados descritos pode-se perceber que em relação ao atendimento ao prestado pela central 156 o cidadão demonstra-se satisfeito com o atendimento recebido, uma vez que o nível de perda está abaixo do esperado, os dados demonstram que no 1º semestre de 2012 a média de satisfação do cidadão com a central 156 foi de 96%.

Com relação aos serviços prestados pela prefeitura os dados demonstram que o cidadão não demonstra total satisfação com o atendimento e com a prestação de serviço, neste semestre a média de satisfação ficou próximo de 79%.

Esta insatisfação é decorrente de atrasos na execução de serviços, demora na resposta das solicitações ou qualidade do serviço.

4.6 DEMANDA DE ATENDIMENTO DO CRM

A Central de Relacionamento Municipal – CRM é um serviço que é realizado pela equipe de atendimento da central 156, o objetivo deste trabalho é a divulgação de eventos, encontros de audiências públicas e divulgação de serviços de utilidade pública.

Uma das principais feitas pelo CRM é a divulgação das audiências públicas, o foco desse trabalho é convidar a população a participar juntamente com os gestores públicos, líderes comunitário e secretários de encontros a fim de discutir melhorias para a região.

Mês/Ano	Região	Convites realizados
Abril/2011	Leste	2372
Maio/2011	Sul	2790
Julho/2011	Leste	1570
Agosto/2011	Sul	922
Abril/2012	Leste	1594
Maio/2012	Leste	1594
Maio/2012	Oeste	1839

Tabela 6: Ação CRM 2011/2012: Convites para audiência pública
 Fonte: IPPLAN – Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento.

4.6.1 Demonstrativo da participação da população nas audiências públicas.

Através de publicações feitas pela mídia constatou-se que houve uma participação média de 200 participantes nas audiências públicas. Na tabela a seguir pode-se observar a quantidade por região.

Mês/Ano	Região	Participantes
Abril/2011	Leste	340
Maio/2011	Sul	325
Julho/2011	Leste	166
Agosto/2011	Sul	200
Abril/2012	Leste	300
Maio/2012	Leste	250
Maio/2012	Oeste	250

Tabela 7: Ação CRM 2011/2012: Participantes nas audiências públicas
 Fonte: Portal da Prefeitura São José dos Campos

4.7 PONTOS POSITIVOS DO SERVIÇO 156 PARA A POPULAÇÃO NA PARTICIPAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

O Instituto de Pesquisa sempre está em busca de desenvolver estratégias que beneficiem a população e a gestão pública, com o intuito de promover desenvolvimento organizacional, social e sustentável além de buscar a comunicação eficaz entre a população e a prefeitura de São José dos Campos.

A Central de Atendimento 156 e a Central de Relacionamento Municipal CRM proporciona ao cidadão um meio de comunicação fácil à oportunidade de buscar informações e solicitar serviços. O instituto busca atender o cidadão com qualidade, cordialidade a fim de atender com excelência suas necessidades, principalmente as solicitações que necessitam de atendimento imediato buscando interagir com os órgãos competentes da melhor forma possível.

Através de um Sistema de Gestão Integrado a prefeitura de São José dos Campos tem a possibilidade de extrair informações onde poderá perceber as necessidades, desejos e solicitações da comunidade que são coletadas pela central 156 através de um atendimento personalizado e profissional.

A Central de Relacionamento CRM busca informar o cidadão dos principais eventos públicos oferecidos para a comunidade tornando-se mais uma oportunidade da população obter informações sobre os acontecimentos atuais da cidade. Através desses contatos a população passa ter a opção participar com sua opinião através de questionamentos do assunto que esta sendo tratado permitido assim de alguma forma sua participação na gestão pública.

4.8 PONTOS A SEREM MELHORADOS NO PROCESSO 156

Diante dos dados estudados foram levantados alguns pontos que necessitam ser tratados com mais atenção, tais como o índice de insatisfação do cidadão pelos serviços da prefeitura e a demanda de protocolos pendentes ainda aguardando execução, além do número de funcionários disponíveis para

desenvolver melhorias na busca otimização da qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

4.8.1 Quadro de funcionários

Com uma demanda de aproximadamente 57 mil ligações atendidas mensalmente, onde há uma média de 11.500 protocolos criados por mês, pode se observar que a equipe de apoio da central 156 que realizam o trabalho de qualidade dessas solicitações atualmente não consegue atender a demanda gerada.

O quadro de funcionários atual não é suficiente para atender a demanda gerada onde é necessário realizar um trabalho de qualidade em relação as reclamações geradas que são encaminhadas para a prefeitura, diante dessa defasagem essa cobrança não é realizada deixando muitas vezes reclamações que poderiam ser tratadas com mais agilidade.

4.8.2 Demanda de protocolos pendentes

Os dados demonstram que um dos fatores que incentivam a insatisfação do cidadão quanto aos serviços prestados pela prefeitura é o atraso na execução dos serviços solicitados através da central de atendimento 156. No primeiro semestre de 2012 este índice representa 20% das solicitações, com um quadro de funcionários insuficiente as cobranças para a agilidade na solução destes protocolos tornam-se demoradas. Observou-se também que não existe um processo efetivo de cobrança

4.9 SUGESTÕES DE MELHORIA.

Em análise constatou-se que a central 156 é utilizado pela população para a busca exclusiva de informações e solicitações de serviços, e decorrente dessas solicitações possíveis reclamações, ou seja, pouco utilizada pelo cidadão como forma de participação na gestão pública deixando muitas vezes de contribuir com suas opiniões e sugestões.

Um dos motivos que agravam está ausência na participação através da central é a falta de confiabilidade que o cidadão ainda tem de contribuir com suas opiniões por meio de um serviço em que ele ainda não se sente totalmente seguro, afinal em algumas situações como demonstra os dados à prefeitura ainda não atinge seu nível de satisfação a ponto estimular o cidadão de participar da gestão pública através da central de atendimento 156.

Diante deste estudo foram constatados que se faz necessário dar mais atenção a alguns pontos que poderá aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados tanto pela central de atendimento 156 quanto pela PMSJC.

Sugere-se então para que seja reduzido o índice de insatisfação do cidadão seja tomada as seguintes medidas:

- ✓ Aumento do quadro de funcionários que trabalharam no controle de qualidade das solicitações, montando equipes que realizem trabalhos diretamente ligados a cobrança dos protocolos pendentes encaminhados para a PMSJC;
- ✓ Reforçar a estrutura de análise referente aos trabalhos relacionados as demandas de insatisfação do cidadão.

Alem dessas mudanças internas dentro da central 156 a fim de diminuir a insatisfação do cidadão faz-se necessário que seja realizado um trabalho externo de divulgação junto à população sobre a importância da Central de Atendimento como mecanismo do cidadão participar de forma ativa e pratica da Gestão Pública. Para que essa conscientização aconteça propõe-se realizar as seguintes ações:

- ✓ Divulgar o serviço 156 através de cartazes em transportes coletivos, locais públicos como unidades de saúde, hospitais, paço municipal, poliesportivos e locais de grande circulação pública. Nestes cartazes

publicar mensagens que convide e incentive a população a participar com sua opinião da gestão pública através da central 156;

- ✓ Através de ligações eletrônicas encaminharem mensagens gravadas aos cidadãos convidando a participar com sua opinião da gestão pública através da central 156;
- ✓ No portal da prefeitura divulgar na pagina principal do site um informativo noticiando a oportunidade que o cidadão dispõe de participar da gestão pública através do serviço 156.

Para armazenar essas participações será necessário criar um formulário com tópicos principais de interesse público como assuntos relacionados à saúde, educação, transporte, habitação, trabalho (assuntos esses que devem ser definidos pela prefeitura) de fácil entendimento onde o cidadão poderia preencher ou pela internet ou pela central 156.

Após a criação deste formulário o cidadão poderá fazer contato com a Central de Atendimento 156 onde a equipe de atendimento acolheria essa participação utilizando o formulário elaborado realizando o preenchimento do mesmo em forma de entrevista. Após isso a equipe responsável pela gestão do Instituto deverá divulgar aos gestores públicos as participações da população.

Juntamente com a Central de Relacionamento CRM realizar ações de pesquisa periódicas com o objetivo de permitir o cidadão de participar com sua opinião através de enquetes e pesquisas estratégicas da gestão pública.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A participação da população efetiva na gestão pública é de extrema importância para a busca da melhoria da gestão, do desenvolvimento local onde envolve educação, saneamento básico, saúde, moradia dentre outras. Ninguém melhor que o próprio cidadão para indicar as melhorias necessárias para a busca do tal sonhado bem estar social.

Para isso é necessário criar meios que possibilitem essa participação comunitária e tornem uma comunicação eficaz.

A Central de Atendimento 156 é uma forma de comunicação ágil e eficiente entre cidadão e administração pública atua no atendimento das demandas de informações e solicitação de serviços da população. Todas as solicitações ou reclamações são encaminhadas, de forma digital, imediatamente ao setor executor da prefeitura, diminuindo o trâmite e, naturalmente, diminuindo o tempo de atendimento ao cidadão. Quanto às informações como horário de ônibus, telefone de órgãos públicos ou orientações pode ser obtida através desse serviço.

Neste trabalho procurou-se mostrar que a Central de atendimento 156 pode representar para a população muito mais que uma central de reclamações ou de solicitações de serviços em que o cidadão busca somente a solução de problemas pontuais, ou de interesse próprio.

A Central de Atendimento 156 é um canal de comunicação que permite a aproximação do cidadão e dos gestores públicos, pois se trata de uma ferramenta que permite que o cidadão expresse suas opiniões a qualquer momento. Porém essa aproximação só será possível quando houver a redução da insatisfação e insegurança em que o cidadão ainda possui quando precisa contar com um serviço público.

Propõe nesta pesquisa demonstrar que a população pode contar com a central de atendimento 156 como um mecanismo de participação na gestão pública de forma simples e prática. Essa ferramenta também proporciona aos gestores públicos informações importantes como índices de satisfação, da população além de contribuições para o desenvolvimento da cidade.

Para que esta proposta se concretize é necessário um trabalho de reestruturação da equipe de apoio da central de atendimento e da conscientização

do cidadão e dos gestores públicos da importância que central 156 poderá representar na gestão pública municipal.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da Republica Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: http://www.planato.gov.br/ccivil_03/constituicao. Acesso em: 23/09/2012.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos humanos e cidadania**. São Paulo: Editora Moderna, 1998.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Participação da comunidade em órgãos da administração pública. **Rev. Direito Sanitário.**, São Paulo, v. 1, n. 1, nov. 2000 . Disponível<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-41792000000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em 22 set. 2012.

GRANJEIRO, J. Wilson ; CASTRO, R. G. **Administração Pública**. Brasília: Vest-Com Editora, 4.ed. 1998.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estática. Dados Básicos – São José dos Campos: **Cidades**.

Dados <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=354990#>

Acesso em: 27/08/2012

IPPLAN - Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento São José dos Campos.

<http://www.ipplan.org.br/editais-e-termos-de-referencia/>

Acesso em: 27/08/2012

LACOCICA, L. **Você e a Constituição: 33 temas para conhecer os seus direitos de cidadão**. Editora Casa Amarela, 2003 23.ed, 1998.

LEITE, Leonardo de Oliveira ; REZENDE, Denis Alcides. Realizando a Gestão de Relacionamentos com os Cidadãos: proposição e avaliação de um modelo baseado no *Citizen Relationship Management*. Curitiba: **Revista Brasileira de Gestão Urbana**, v. 2, n. 2, p. 247-258, jul./dez. 2010.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo, Malheiros Editores, 1998.

OLIVEIRA, Ozires Pereira de ; OLIVEIRA, Carlos Roberto de. Sistema Integrado de Atendimento ao cidadão (SIAC) em Curitiba. **Revista Gestão Pública em Curitiba**. V.1, n,2, p,55-57, mai./Ago.2010.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSE DOS CAMPOS. Portal Oficial
http://www.sjc.sp.gov.br/cidade/regioes_da_cidade.aspx
Acesso em: 28/08/2012

SILVA, Raquel da; HUSKES, Monika Ilse. Ouvidoria: um estudo de caso na prefeitura municipal de Blumenau. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**. Blumenau, v.1, n.2, p.01-25, Sem I. 2007. Edição Temática

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Gestão Social: metodologia, casos e práticas**. Rio de Janeiro: FGV, 3007.

Wikipédia - http://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Jos%C3%A9_dos_Campos
Acesso em: 28/08/2012

_____. Lei n. 10.257, de 10 de julho 2001. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências.

Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/LEIS_2001/10257.HTM.

Acesso em: 23/09/2012

_____. Lei n. 7.037, de 21 de dezembro de 2009. Aprova o Programa de Direitos Humanos – PBDH-3 e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7037.htm.

Acesso em 23/09/2012.

ANEXO

Anexo A - Decreto de Qualificação do IPPLAN como Organização Social	52
Anexo B – Pesquisa de satisfação do atendimento	53

ANEXO(S)

Anexo A: Decreto de Qualificação do IPPLAN como Organização Social

Prefeitura Municipal de São José dos Campos
- Estado de São Paulo -

Folha nº 60 Data 23/11/09
 Processo nº 97360-5/09
 Ass.: *fatiani*

**DECRETO Nº. 13.780/09
DE 17 DE NOVEMBRO DE 2.009**

Qualifica o Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento de São José dos Campos como Organização Social.

O Prefeito Municipal em exercício de São José dos Campos, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso IX do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 05 de abril de 1990,

Considerando os termos da Lei nº. 6.469, de 16 de dezembro de 2003, com suas alterações,

Considerando a necessidade de agregar entidades interessadas no progresso científico e tecnológico, na inovação em prol do planejamento e gestão pública e privada, no estudo, pesquisa e capacitação, como formas de promover o desenvolvimento econômico e social, e

Considerando o que consta do processo administrativo nº. 97360-5/09,

DECRETA:

Art. 1º. Fica o Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento de São José dos Campos, qualificada como Organização Social, nos termos da Lei nº. 6.469, de 16 de dezembro de 2003, com suas alterações.

Art. 2º. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de São José dos Campos, 17 de novembro de 2.009.


Luis Antonio Angelo da Silva
Prefeito Municipal em Exercício

D. 13.780/09 P1 97360-5/09

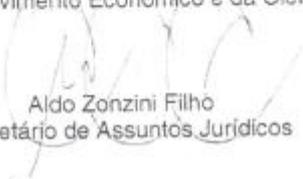
Anexo A: Decreto de Qualificação do IPPLAN como Organização Social

Prefeitura Municipal de São José dos Campos
- Estado de São Paulo -

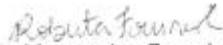
Folha nº	63	Data	23/11/09
Processo nº	97360-5/09		
Ass.:	Fatiene		


William de Souza Freitas
Consultor Legislativo


José de Mello Corrêa
Secretário de Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia


Aldo Zonzini Filho
Secretário de Assuntos Jurídicos

Registrado na Divisão de Formalização e Atos da Secretaria de Assuntos Jurídicos, aos dezessete dias do mês de novembro do ano de dois mil e nove.


Roberta Marcondes Fourniol Rebello
Chefe da Divisão de Formalização e Atos

Anexo B: Pesquisa de satisfação do atendimento

Protocolo: 000179019		Data Pesquisa: 27/10/2012	
Solicitante: SUELI CESAR PRATES		Atendente: ELEN REGINA DA SILVA	
O(a) Senhor(a) está satisfeito com o resposta do órgão responsável?			
<input type="radio"/> Satisfeito <input checked="" type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Não Informou		Observações: Informa que sua mãe está aguardando desde 2009 pela prótese, e que pessoas que aguardam desde 2011 já conseguiram, e sua mãe não. Não concorda com a resposta.	
Motivo: <input type="text" value="Não Atendimento"/>			
O Sr. (A Sra.) está satisfeito(a) com o atendimento da Central?			
<input checked="" type="radio"/> Satisfeito <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Não Informou		Observações: <input type="text"/>	
Motivo: <input type="text"/>			
O Sr. (A Sra.) está classificado(a) em qual das faixas etárias ?			
<input type="radio"/> 15 a 25 <input type="radio"/> 26 a 40 <input checked="" type="radio"/> Acima de 40 <input type="radio"/> Não Informou		Observações: <input type="text"/>	
Qual o seu grau de escolaridade ?			
<input type="radio"/> 1º Grau <input checked="" type="radio"/> 2º Grau <input type="radio"/> 3º Grau <input type="radio"/> Analfabeto <input type="radio"/> Não Informou		Observações: <input type="text"/>	
Qual profissão o Sr. (a Sra.) exerce?			
<input type="text" value="Auxiliar de Enfermagem"/>		Observações: <input type="text"/>	

Central 156 - São Jo ✓ Sites confiáveis | Modo Protegido: Desativado 🔍 72%