

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

ANTÔNIO COIMBRA NEVES JÚNIOR

**DESCONCENTRAÇÃO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SALA
DO EMPREENDEDOR DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP.**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA - PR
2020

ANTÔNIO COIMBRA NEVES JÚNIOR

**DESCONCENTRAÇÃO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SALA
DO EMPREENDEDOR DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP.**

Monografia de Especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Gestão e Economia da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal” - Orientadora: Profa. Dra. Isaura Alberton de Lima.

CURITIBA - PR

2020

TERMO DE APROVAÇÃO



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Gestão Pública Municipal



DESCONCENTRAÇÃO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SALA DO EMPREENDEDOR DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

por

ANTONIO COIMBRA NEVES JUNIOR

Esta monografia foi apresentada às 09:00 do 1 de outubro de 2020 como requisito parcial para a obtenção do título de **Especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal** – Polo de São José dos Campos - SP, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho **APROVADO**

Hilda Alberton de Carvalho

Isaura Alberton de Lima

Eduardo Bernardes de Castro

a autenticidade deste documento pode ser verificada através da URL:
<http://certificados.utfpr.edu.br/validar/98A648D0>

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao Pai Maior, que me permite o dom da vida e do aprendizado constante, e a minha família, apoio seguro nos mares revoltos da vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Prefeitura de São José dos Campos pela oportunidade de participar deste curso cujo ponto culminante é esta monografia. Aos meus chefes, diretores, colegas e cidadãos Joseenses que frequentam a Sala do Empreendedor e tornaram possível a realização deste trabalho.

RESUMO

COIMBRA, JR. N. DESCONCENTRAÇÃO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SALA DO EMPREENDEDOR DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP. 117 f. Monografia (**Especialização em Gestão do Conhecimento nas Organizações**) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, **Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná**. Curitiba, 2020

O presente estudo é uma pesquisa de campo realizada em municípios que buscam os serviços prestados na Sala do Empreendedor do Paço Municipal de São José dos Campos (SDE). A Sala do Empreendedor (SDE) é integrante da Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade de São José dos Campos, SP, e atende pequenos, médios e grandes empreendedores interessados em instalar suas atividades na cidade, disponibilizando assessoria presencial administrativa e contábil para abertura de empresas. A SDE centraliza todos os atendimentos presenciais na cidade, sendo que os outros três postos de atendimento existentes realizam somente protocolamento de processos. Diversos estudos enfatizam os resultados positivos da desconcentração administrativa, situação em que se mantém a hierarquia do ente público, mas há uma distribuição de tarefas como intuito de melhorar a eficiência. O objetivo desta pesquisa foi verificar a demanda pela desconcentração de serviços públicos administrativos da Sala do Empreendedor de São José dos Campos, SP, no período de abril e maio de 2020, por meio de formulários. Foram respondidos 100 formulários, onde os resultados mostram que 68% da população pesquisada é favorável à desconcentração dos serviços oferecidos atualmente na SDE para postos de atendimento localizados nas várias regiões da cidade. Os resultados deste estudo ganharam visibilidade dentro da Prefeitura Municipal de São José dos Campos e embasaram a colocação da descentralização dos serviços da SDE como meta dentro do Plano de Metas Municipal para 2021.

Palavras-chave: Desconcentração de serviços, Inovação, Empreendedorismo Público.

ABSTRACT

COIMBRA, JR. N. DECONCENTRATION OF THE PRESENTIAL ADMINISTRATIVE FACILITIES AT THE ENTREPRENEUR OFFICE FROM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS TOWN HALL. 117 p. Monografia (Especialização em Gestão do Conhecimento nas Organizações) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Curitiba, 2020.

The present study is a field research performed among São José dos Campos citizens looking for administrative public services at The Entrepreneur Office (TEO) in SJC Town Hall. The Entrepreneur Office facility belongs to Urbanism Secretary and provides support to small, medium and big entrepreneurs in SJC in the way of helping new companies to settle down in the city. Presential services as Accounting and Administration are offered there. TEO centralizes all presential attendances. Three other Attendance Places in the city offer only initial process openings. Several studies support positive results from municipal administrative deconcentration, when public office hierarchy is preserved but the work distribution occurs. The aim of this research was to verify how positive would be the municipal public services deconcentration of TEO from the citizens point of view and the forecast of these services to other facilities according to each specific city zone. The study was performed among one hundred citizens that looked for support at Town Hall between April and May 2020. Citizens were asked to answer a six questions form. 68% of the forms showed that population is favorable to the deconcentration of TEO services toward other city facilities, specially that located at South and East zones, not only at the central área. The results of this study are already known among Town Hall authorities and supported the deconcentration of public TEO services insertion as a goal for 2021 Municipal Goals Plan.

Key words: Service Deconcentration, Innovation, Public Entrepreneur.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	49
Figura 2	50
Figura 3	50
Figura 4	50
Figura 5	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<i>CNPJ</i>	<i>Cadastro nacional de pessoa jurídica</i>
IM	Inscrição Municipal
ISP	Inovação no serviço público
<i>PMSJC</i>	<i>Prefeitura municipal de São José dos Campos</i>
<i>SDE</i>	<i>Sala do empreendedor</i>
SDRs	Secretarias de Estado de Desenvolvimento Regional
TEO	<i>The Entrepreneur Office</i>
<i>ESP</i>	<i>Empreendedorismo no Setor Público</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REVISÃO DA LITERATURA.....	14
2.1	EMPREENDEDORISMO PÚBLICO...	14
2.1.1	DE ALDEIA À VILA.....	20
2.1.2	FASE SANATORIAL	21
2.1.3	INDÚSTRIAS À CENTRO DE COMPRAS	22
2.2	DESCONCENTRAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS.....	26
2.3	INOVAÇÃO	37
3.0	METODOLOGIA.....	43
3.1	ESTUDO DE CAMPO	44
4.0	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	48
5.0	CONCLUSÃO.....	60
	REFERÊNCIAS.....	61
	ANEXO.....	66

1. INTRODUÇÃO

Atualmente os serviços públicos prestados pela Sala do Empreendedor de São José dos Campos são concentrados no Paço Municipal. A Sala do Empreendedor (SDE) é integrante da Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade e atende pequenos, médios e grandes empreendedores interessados em instalar suas atividades na cidade.

A SDE foi criada em 1997 para essa finalidade, disponibilizando assessoria presencial administrativa e contábil para abertura de empresas classificadas como MEI (microempreendedor individual), sendo que para as demais classificações empresariais o atendimento é informatizado.

No total ficam disponíveis na SDE aproximadamente 20 colaboradores, que atuam no atendimento presencial e informatizado ou à distância, nos serviços de apoio para criação e alteração do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e IM (Inscrição Municipal), pois são serviços imprescindíveis para a emissão de notas fiscais e o devido Licenciamento das Atividades em consonância com a Lei de Zoneamento Municipal (LEI COMPLEMENTAR DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS 623/19).

Na estrutura de atendimento público existente na cidade é oferecida aos munícipes a possibilidade de utilizarem Postos de protocolo, em diferentes regiões do município, para iniciarem processos que necessitem de resposta ou encaminhamento da Administração Pública Municipal. Para efeito do presente estudo, os Postos disponíveis aos cidadãos são os seguintes:

- 1- Paço Municipal – (onde se situa a Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade e a Sala do Empreendedor - 4º Andar, região central);
- 2- Regional Norte;
- 3- Regional Sul e
- 4- Regional Leste.

Entretanto, nos Postos de Protocolo é dada somente a entrada nos processos, não eximindo o munícipe do comparecimento à SDE na região Central. Desta forma, apesar da cidade contar com quatro postos de atendimento, somente o da

região central está habilitado para processar e finalizar a documentação, os demais postos permitem somente a entrada nos processos administrativos em geral.

Desta forma, compreende-se que a cidade de São José dos Campos, com mais de 700 mil habitantes segundo último censo, possui somente um posto de atendimento (Centro) e três postos de protocolo. Dos quatro postos de atendimento, dois ficam nas regiões central e norte, ou seja, fisicamente próximos, atendendo a bairros com as menores densidades populacionais da cidade; um fica na zona sul, região muito populosa e de grande extensão territorial e outro na zona leste, que compartilha as mesmas características da zona sul. Não há postos na zona oeste, região também densamente habitada e distante dos postos existentes (SITE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS).

Na literatura, encontram-se diversos estudos mostrando que a desconcentração administrativa, situação em que se mantém a hierarquia do ente público mas há uma distribuição de tarefas como intuito de melhorar a eficiência, tem trazido resultados positivos em várias cidades, como Curitiba, que dispõe de apoio aos empreendedores em diversas regiões do município (EMMENDOERFER, 2019)

A desconcentração pode contribuir de forma significativa para o desenvolvimento local, criando ou não condições institucionais para as organizações exercerem suas missões, para a mobilização das energias sociais e para decisões autônomas da sociedade. Representa apenas a distribuição da responsabilidade pela execução operacional das atividades dos projetos e programas, sem transferência de recursos e autonomia decisória. A ideia é a de que, quanto maior for a aproximação do governo local com sua população, mais democrática e eficaz será sua administração, suprimindo as necessidades específicas de cada município. Naturalmente, tem-se que observar possíveis ruídos de informação inerentes à inclusão de novos postos de atendimento, a necessidade de tecnologia disponível para a implementação de novos postos e estrutura física também necessária. (SILVEIRA, 2013, p.66).

Assim, a questão problema gira em torno da necessidade dos munícipes de contar com mais postos de atendimento a serem espalhados pela Cidade, ou seja, a necessidade em se desconcentrar os serviços prestados pela SDE. Com base no exposto anteriormente, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a demanda pela implantação da desconcentração de serviços públicos administrativos da Sala do Empreendedor de São José dos Campos, SP, no período de abril e maio de 2020.

Com base em pesquisa documental dos arquivos da Sala, notou-se um fluxo crescente na procura pelo atendimento presencial Sala do Empreendedor de São José dos Campos-SP, que atualmente é concentrado em um único local de atendimento. Fazendo-se um paralelo com a cidade de Curitiba, PR, onde o atendimento presencial da correspondente à Sala do Empreendedor é desconcentrado conforme Lei Orgânica Municipal Atualizada com a Emenda à Lei Orgânica do Município de Curitiba nº 15, de 20 de dezembro de 2011 (Art. 4º Constituem objetivos fundamentais e diretrizes do Município de Curitiba: VII - a desconcentração e a descentralização administrativas),

A desconcentração pode se dar tanto em razão da matéria (assunto), como ocorre nos Ministérios da Justiça, da Saúde e da Educação, como em razão de grau (hierarquia), ou seja, “do nível de responsabilidade decisória conferido aos distintos escalões que corresponderão aos diversos patamares de autoridade (por exemplo, diretor de Departamento, diretor de Divisão, chefe de Seção, encarregado de Setor)”. Também há desconcentração com base em um critério territorial (geográfico), traduzido no caso de administrações regionais de Prefeitura e de delegacias regionais de Saúde. Em todos os casos, o objetivo é “descongestionar, desconcentrar, tirar do centro um volume grande de atribuições, para permitir seu mais adequado e racional desempenho” (SILVEIRA, 2013, p.56). A lei orgânica do município de São José dos Campos, publicada no boletim do Município nº 720, de 6 de abril de 1990 e atualizada até a Emenda à Lei Orgânica nº 83, de 29 de novembro de 2018, estabelece no Art. 21:

Ao Município compete, no exercício de sua autonomia, legislar sobre assuntos de interesse local, provendo a tudo quanto se relacione com seu peculiar interesse e com o bem-estar de sua população, cabendo-lhe, entre outras, as seguintes atribuições: XVII - licenciar estabelecimentos industriais, comerciais, de prestação de serviços e outros, de acordo com a padronização nacional e a lei de zoneamento, bem como cassar os alvarás de licença dos que se tornarem danosos à saúde, à higiene e ao bem-estar públicos ou aos bons costumes; Art. 121. A Administração Pública direta, indireta, fundacional ou autárquica obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, descentralização, democratização, participação popular, transparência e valorização dos serviços públicos (LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SJCAMPOS, 1990).

Onde se lê “descentralização” também fica implícito o conceito de “desconcentração” administrativa. Entretanto, a Lei Orgânica do Município de São José dos Campos, ao contrário de Curitiba, não prevê a divisão da administração pública em entes regionais, mas somente em sub administrações distritais, em número de três.

Tais sub administrações distritais advém do processo de formação da cidade, com o englobamento de três distritos que atualmente representam mais de 20 bairros cada. Com base no objetivo geral desta pesquisa, pode-se definir quatro objetivos específicos, listados a seguir:

- pesquisar o fluxo dos atendimentos presenciais dos munícipes que procuram a Sala do Empreendedor;
- pesquisar quantos munícipes têm interesse em utilizar atendimento desconcentrado;
- demonstrar em qual unidade de protocolamento (Postos de Protocolo) o munícipe gostaria de ser atendido;
- evidenciar quais serviços seriam mais demandados nestes Postos de Protocolo);
- descrever quantos munícipes atendidos presencialmente, tentaram concluir inscrições por meio digital e caso contrário qual o motivo.

Para tanto, este estudo foi realizado por meio de uma pesquisa com os munícipes que procuraram os serviços públicos oferecidos pela Sala do Empreendedor do Paço Municipal de São José dos Campos, SP, no período de abril a maio de 2020. O estudo foi realizado em dois meses pois é o período de tempo disponível para a entrega do TCC.

Desta feita, foi pedido a todos os munícipes que procuraram a Sala do Empreendedor que preenchessem um formulário não identificado.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo abordaremos o empreendedorismo público, seus conceitos e aplicações, especialmente na cidade de São José dos Campos, foco deste trabalho.

Haverá uma breve explanação sobre o desenvolvimento histórico desta cidade, desde suas origens até o momento atual, com uma economia vibrante e um polo industrial desenvolvido.

A desconcentração dos serviços públicos também será abordada neste capítulo, onde suas definições, prós e contras serão estudados.

Finalmente, o conceito de inovação dentro do serviço público será colocado em foco, dentro das teorias de Análise e Desenvolvimento de Processos, com exemplos de cidades brasileiras que já o implementaram e quais resultados foram por elas obtidos.

2.1 Empreendedorismo público

A primeira palavra-chave deste estudo é o empreendedorismo público, do ponto de vista do apoio da gestão pública ao empreendedorismo privado na cidade de São José dos Campos, que é a razão de existir da Sala do Empreendedor do Paço Municipal da Cidade.

Desde o século passado as palavras inovação e empreendedorismo têm sido faladas dentro do setor público, para que se ganhe em qualidade dos serviços entregues à população e consiga-se atender à demanda dos cidadãos por atendimentos mais ágeis e eficientes. De acordo com Borges, Romanielo e Brito (2016), o empreendedorismo durante muito tempo esteve ligado somente ao setor privado, já que de modo geral, este se caracteriza por um dinamismo maior que o setor público..

Há alguns anos, a administração pública tem feito esforços para introduzir o empreendedorismo em suas ações e serviços. Certamente os administradores públicos que abraçaram este objetivo tem se confrontado com maiores dificuldades que os seus análogos do setor privado, uma vez que para que o empreendedorismo possa estender suas características de proatividade, inovação, e tomada de decisão nos processos públicos surgem conflitos com o ambiente e a cultura organizacional pública. Assim,, influências políticas que afetam a tomada de decisão e burocracia, entre tantos outros fatores, diminuem a marcha de implantação do empreendedorismo (EMMENDOERFER,2019).

Dentro do empreendedorismo nos órgãos públicos (administração pública direta e indireta), há vários tipos de funcionários, desde os funcionários de carreira concursados, os oriundos de empresas terceirizadas, os comissionados (nomeados para cargos de confiança) e finalmente aqueles eleitos pelo voto popular. Cada uma dessas categorias de funcionários apresenta características, anseios, intenções, comportamentos e objetivos distintos. Alguns deles mostram mais características ligadas ao empreendedorismo, outros nem tanto. (VALADARES; EMMENDOERFER, 2015).

Os empreendedores, de modo geral, procuram identificar oportunidades e agir para atender necessidades que podem ser individuais, coletivas e/ou de interesse público, segundo definição de Shane e Venkataraman (2000).

O empreendedorismo não é uma palavra ou conceito novo. Ele foi criado em 1945 pelo economista Joseph Schumpeter e baseia-se na capacidade individual ou coletiva de buscar oportunidades, soluções economicamente viáveis, com criatividade e esforço, assumindo riscos financeiros, sociais e psicológicos, colhendo os frutos dos mesmos (BAGGIO E BAGGIO, 2014).

O termo “empreendedor” vem do latim *imprehendere* e quer dizer comprometer-se, fazer acontecer. A palavra francesa *entrepreneur* foi usada na Idade Média para designar aquelas pessoas que planejavam e executavam projetos na construção civil privada e pública, ou seja, estas pessoas estavam ligadas a tudo aquilo

que significava o desenvolvimento, a evolução, o levar a sociedade adiante, no entendimento da época.

Quando vai página e tiver menos que três linhas, colocar entre aspas. Se for mais que três linhas, recuar e deixar com letra menor)

Dentro dos órgãos públicos, autores do exterior como Klein, Mahoney, Mcgahan e Pitelis (2010) e, do Brasil, como Moraes, Valadares, Emmendoerfer e Tonelli (2015, p.36) consideram que empreendedor é aquele que, “de forma individual ou coletiva, idealiza, fomenta, produz, executa ou coordena a inovação, é possível observar na literatura especializada diferentes manifestações do empreendedorismo no setor público (ESCOLA SUPERIOR DE DIREITO, 2020)”, Nesse sentido, Moraes, Valadares, Emmendoerfer e Tonelli (2015) afirma que o empreendedor político é uma das formas frequentes de manifestação do comportamento empreendedor que também se apresenta no setor público e pode envolver um ou mais indivíduos que lá atuam: “[...] conectando os interesses público e privado em uma ação política, na provisão de bens coletivos.”

Neste contexto, o empreendedor é um ator que traz ajuda para o grupo em que se insere, um benefício coletivo, e também apreende parte deste benefício para si.. [...] Empreendedores políticos podem atuar tanto no sentido da mudança quanto da estabilidade quando essa lhe interessa, mantendo privilégios, status ou outros recursos (CAPELLA, SOARES E BRASIL, 2016). É importante ressaltar que o benefício coletivo gerado por empreendedores no setor público, concordando com Kingdon (2003, p.123) e Capella, Soares e Brasil (2016), pode ser composto por um ou mais tipos de recompensas para os envolvidos, que podem ser relacionadas à ISP: • individuais – benefícios materiais e incentivos pessoais gerados a partir da ISP para os idealizadores e principais empreendedores. Exemplos: manutenção e expansão de orçamentos, concursos públicos e programas de capacitação de funcionários; e benefícios eleitorais para os políticos. • ideológicos – benefícios intencionais, baseados em ideologias, gerados pela promoção de determinados princípios e valores. • solidários –

recompensas como a satisfação em participar, se engajar e apoiar os empreendedores na defesa de suas ISP.

Existem dois tipos de empreendedores públicos, os chamados institucionais e o de políticas públicas. O primeiro tem foco mais interno e intra organizacional, enquanto o segundo tem foco interorganizacional, como Emmendoerfer (2019, p 52-54):

Na literatura especializada, há também os empreendedores institucionais (*institucional entrepreneur*) e o de políticas públicas (*policy entrepreneur*). Com base em Capella (2016, p. 488-489), coadunando-se com estudos de pesquisadores como Kingdon (2003) e Battilana, Leca et al. (2009), esses empreendedores são caracterizados como:

- Empreendedor institucional (foco mais interno e intra organizacional) – é aquele que, a partir do compartilhamento de suas crenças e valores, obtém apoio para suas ISP, que são operacionalizadas em forma de projetos, com a introdução de processos de mudança que alteram a configuração institucional existente, bem como com a sua participação ativa na implementação da ISP.
- Empreendedor de políticas públicas (foco mais externo e interorganizacional) – é aquele que defende suas ISP (ideias de inovação) de mudança e de novas proposições nas políticas públicas. Com exceção do empreendedor político (*political entrepreneur*), já abordado anteriormente, que pode ser um ou mais sujeitos que não ocupam cargos no setor público, representando interesses de organizações privadas, as formas de empreendedorismo no setor público (ESP) supramencionadas revelam características que se aproximam de comportamentos esperados de um gestor público de projetos ou de políticas públicas, ou até mesmo de um analista de políticas públicas Inovação e empreendedorismo no setor público (Secchi, 2016) para lidar com a complexidade e os problemas públicos da contemporaneidade.

Segundo Pereira, Oliveira, Valadares e Emmendoerfer (2016), vários presidentes brasileiros podem ser enquadrados como empreendedores, pela quantidade de obras e inovações que executaram em seus mandados. Assim, JK e

Getúlio Vargas podem ser considerados como empreendedores dentro do Setor Público.

Desta forma, a busca de melhoria dentro dos processos da Sala do Empreendedor de São José dos Campos enquadra-se como empreendedorismo público do tipo primeiro, ou seja, intra institucional, onde o gestor público procura implementar as melhorias necessárias para que o produto final entregue ao cidadão esteja alinhado às expectativas do mesmo.

Para tanto, faz-se necessário um estudo das características históricas e econômicas da cidade de São José dos Campos, alvo da pesquisa em comento, para que se compreenda a vocação empreendedora privada desta cidade e a necessidade de que a gestão pública municipal também apresente soluções inovadoras, dentro do empreendedorismo público, para gerenciar da melhor forma possível seus processos administrativos.

A cidade de São José dos Campos foi fundada há alguns séculos como uma pequena aldeia, onde se reuniam jesuítas, índios, portugueses e negros. Na atualidade, o legado de seu berço cultural é bastante presente na cidade, especialmente na região central e bairros da zona norte, onde a cultura valeparaibana e tropeira seguem visíveis. Entretanto, desde o século XX, com a instalação do Centro Técnico Aeroespacial em São José dos Campos na década de 1950, a tecnologia imbricou-se nas características da cidade e de sua população. A cidade abriga atualmente institutos federais de pesquisa científica, empresas de tecnologia de ponta, como a Embraer, Johnson & Johnson, Ericsson, BASF, Monsanto, dentre tantas outras, universidades como o Instituto Tecnológico de Aeronáutica, a Unesp, Univap, Unip, Unifesp, além de duas faculdades de Medicina e centros de formação de mão de obra qualificada. Por outro lado, a zona rural concentra quase 70% do território do município, boa parte em áreas de proteção ambiental (Site da Prefeitura Municipal de São José dos Campos, História

da Cidade. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/historia/>. Acesso em 16/04/2020).

São José dos Campos é o maior município da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e o mais importante polo aeronáutico e aeroespacial da América Latina. A população, que ainda em grande parte constituída é por cidadãos oriundos de praticamente todas as regiões do Brasil, que aqui vieram em busca de emprego e oportunidades, agora conta com uma ou duas gerações de descendentes nascidos em São José dos Campos. (Site da Prefeitura Municipal de São José dos Campos, História da cidade Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/historia/>. Acesso em 16/04/2020).

A ótima localização da Cidade, entre São Paulo e Rio de Janeiro, propiciou a construção da Rodovia Presidente Dutra, nos idos de 1950, o que alavancou seu desenvolvimento. São José também dista não mais de 80 ou 90 km das praias do litoral norte de São Paulo, das montanhas de Campos do Jordão e de outros centros turísticos como Aparecida do Norte. A cidade apresenta enorme potencial de negócios e conta atualmente com forte atividade no setor de comércio, atendendo a todas as cidades do Vale do Paraíba e Litoral Norte. (Site da Prefeitura Municipal de São José dos Campos, História da cidade). Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/historia/>. Acesso em 16/04/2020).

Fazendo parte da cidade há o distrito de São Francisco Xavier, que conta com grande parte de sua área em preservação ambiental. (Site Explorevale de São José dos Campos (Site da Explorevale. Disponível em http://www.explorevale.com.br/cidades/saojosedo_scampos/economia.htm. Acesso em 28/07/2009 às 17h46min).

São José dos Campos foi fundada no século 16, a partir de uma fazenda onde os jesuítas usavam a criação de gado para evitar as invasões dos bandeirantes em busca de terras. Os jesuítas foram expulsos em 1611, pela promulgação de uma lei que não mais protegia os assentamentos indígenas por meio das atividades dos jesuítas. (Site Explorevale de São José dos Campos). Disponível em

([http://www.explorevale.com.br/cidades/saojosedo campos/economia.htm](http://www.explorevale.com.br/cidades/saojosedo%20campos/economia.htm)), acessado em 28/07/2009 às 17h46min.

Anos mais tardes os jesuítas retornaram à região, construindo suas edificações numa planície onde hoje está situada a Igreja Matriz da Cidade, na região central. A cidade se desenvolvendo em torno da Igreja Matriz. . Site professor Diego Del Passo. Disponível em : <https://professordiegodelpasso.wordpress.com/2017/11/11/5-fatos-sobre-sao-jose-dos-campos-parte-1/>. Acesso em 06 de setembro de 2020.

2.1.1. De aldeia à vila

ainda é muito cópia, dizer com suas palavras)

Contudo, no ano de 1759 houve a expulsão dos jesuítas do Brasil, sendo que os mesmos tiveram todos os seus bens confiscados pela Coroa Portuguesa. Neste ínterim, assumiu um novo governador de São Paulo, que dentro de um cenário em que Minas Gerais já despontava como potência pela atividade mineradora, recebeu a incumbência de reerguer a Capitania de São Paulo. Como primeira providência, elevou várias aldeias à condição de Vila, dentre elas São José, para aumentar a arrecadação provincial. (Diego Del Passo, prof. Disponível em : <https://professordiegodelpasso.wordpress.com/2017/11/11/5-fatos-sobre-sao-jose-dos-campos-parte-1/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

Assim, a aldeia foi elevada diretamente para a condição de vila, sem passar pela de freguesia, em 27 de julho de 1767 com o nome de São José do Paraíba. Foram construídos o pelourinho e a Câmara Municipal, edificações que simbolizavam a nova condição. Contudo, estas mudanças administrativas não trouxeram grande desenvolvimento para a cidade, que ficou praticamente estagnada até a metade do século 19, quando a produção de algodão e sua exportação para a Inglaterra conseguiram dar algum destaque à cidade. (Diego Del Passo, prof.. Disponível em :

<https://professordiegodelpasso.wordpress.com/2017/11/11/5-fatos-sobre-sao-jose-dos-campos-parte-1/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

2.1.2 Fase sanatorial

Enquanto os estados de São Paulo e Minas Gerais se destacavam nacionalmente durante o período do café, a cidade de São José dos Campos, não teve grande desenvolvimento, tendo somente alguma movimentação econômica devido ao algodão, como já mencionado anteriormente. Entretanto, com o advento da tuberculose, moléstia que assolou o País no início do século 20, São José dos Campos recebeu a construção de vários sanatórios destinados ao tratamento dos tísicos, principalmente devido ao seu clima agradável. (AGÊ JR, 1978, p.148). Em 1924 foi inaugurado o Sanatório Vicentina Aranha, o maior do país. A partir de 1935, a cidade recebe a condição de estância climática e hidromineral pelo governo de Getúlio Vargas, tendo sido administrada por prefeitos sanitaristas entre 1935 e 1958, e a partir daí pôde investir em infraestrutura e em saneamento básico. Estes investimentos de base possibilitaram, mais adiante, a atração de investimentos destinados ao desenvolvimento aeroespacial e industrial. (AGÊ JR, 1978, p.175).

2.1.3 Indústrias e centro de compras

A industrialização da cidade de São José dos Campos ocorreu a partir de 1950 com a instalação do então Centro Técnico Aeroespacial (CTA) - hoje Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA) - e a inauguração da Via Dutra, em 1951. A partir de 1990 e especialmente nos anos 2000, a cidade desenvolveu grande pujança no setor de comércio e serviços, sendo atualmente centro regional comercial e de serviços em todo o Vale do Paraíba, Litoral Norte e sul de Minas Gerais. (Site da Prefeitura de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/localizacao/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

São José dos Campos é sede do maior pólo aeroespacial da América Latina, tendo em seu Parque Tecnológico as três maiores fabricantes de aviões do mundo: Embraer, Boeing e Airbus. Dona do oitavo PIB de São Paulo e do 19º do Brasil, o município é o quinto maior exportador do país. Em 2014, enviou para o exterior US\$ 4,6 bilhões em produtos, principalmente aviões e equipamentos aeronáuticos. Já em 2015 esse valor chegou a US\$ 2,5 bilhões, considerando-se apenas o período de janeiro a julho. Pesos pesados de outros setores também estão aqui: General Motors (automotivo), Petrobras (óleo e gás), Ericsson (telecomunicações), Johnson & Johnson (farmacêutica) e Panasonic (eletroeletrônicos).

Com sua localização estratégica no eixo Rio-São Paulo, tendo fácil acesso às rodovias Dutra, Tamoios, Carvalho Pinto, e mão-de-obra qualificada, a cidade oferece um ambiente empresarial adequado, condições logísticas bastante favoráveis e condições propícias ao estabelecimento de iniciativas em diversos segmentos econômicos.. Ampliado e reformado em 2014, o aeroporto possibilita o escoamento de cargas.. O terminal pode receber até 600 mil passageiros por ano. Os portos de Santos e São Sebastião, dois dos maiores do país, estão a menos de 200 quilômetros da cidade. (Site da Prefeitura de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/localizacao/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

O Parque Tecnológico de São José dos Campos cresce anualmente com a vinda de novas empresas e Start-ups e já é um destacado centro de pesquisa nacional e internacional. O Parque foi projetado pela Prefeitura de São José dos Campos em 2009 e criado com recursos municipais, estaduais e federais, integrando o Sistema Paulista de Parques Tecnológicos. Possui atualmente mais de 4 mil estudantes e 1,3 mil funcionários e empresários

Nos últimos anos o Parque recebeu investimentos da ordem de dois bilhões de reais, oriundos de fontes públicas e privadas. Atualmente funcionam no local três centros empresariais, sendo três deles voltados à empresas de pequeno, médio e grande porte. No terceiro há laboratórios de empresas de grande porte e instituições de pesquisa. O Parque gera inúmeras parcerias entre empresas privadas, órgãos públicos e instituições de pesquisa. (Site da Prefeitura de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/localizacao/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

Ainda dentro do O Parque Tecnológico, encontramos quatro universidades, 12 grandes empresas e instituições de pesquisa e desenvolvimento, dois laboratórios.. Para facilitar a interação entre todas estas instituições, há cinco centros de desenvolvimento tecnológico, nas áreas de aeronáutica, saúde, água e saneamento ambiental, tecnologia da informação e comunicação, construção civil. Nesses centros de pesquisa são criadas condições para inovação tecnológica, desenvolvimento de produtos e qualificação de mão de obra. Estes centros são muito importantes para o crescimento das micro e pequenas empresas, com ambiente de networking, constante formação e incentivo para a ampliação da cadeia de produção para atender novas e maiores demandas. A estrutura área do núcleo: 188 mil m², sendo 51 mil m² de área construída ZEPTEC (Zona Especial do Parque Tecnológico): 25 milhões de m² Auditórios para eventos: 4 Salas multiuso: 3 Vagas de estacionamento: 830 Grandes empresas e instituições de pesquisa: 12 Universidades: 4 (FATEC, UNESP, UNIFESP,

Unicastelo): Centro empresarial 1: 23 micros, pequenas e médias empresas Centro empresarial 2: 21 micros, pequenas e médias empresas Centro empresarial 3: 7 grandes empresas Centro empresarial 4 (em fase de ampliação): 1 instituição. (Site da Prefeitura de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/localizacao/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

Dentro ainda da estrutura municipal de promoção de tecnologias, temos o CECOMPI (Centro para a Competitividade e Inovação), que se constitui numa organização de sociedade civil sem fins lucrativos, reconhecida como organização social (OS) pela Prefeitura. Teve suas atividades iniciadas em 2003 tem atualmente várias áreas de trabalho: os Arranjos Produtivos Locais Aeroespacial (APL) e Defesa e de Tecnologia da Informação e Comunicação, o Programa Municipal de Incubadoras, o Escritório de Negócios e o Programa Galerias do Empreendedor. O objetivo do CECOMPI é criar soluções que estimulem redes de cooperação no âmbito do sistema de inovação, por meio da promoção ou gestão de projetos e pesquisas, bem como realizar ações que, contribuam para a intensificação da cooperação entre instituições de ensino, pesquisa e desenvolvimento com o sistema produtivo, acelerando o processo de inovação de forma constante e com parceiros estratégicos. O CECOMPI é atualmente uma referência no Brasil em criação de APLs, que reúnem empresas de uma mesma especialização produtiva, como Tecnologia da Informação ou Aeroespacial e Defesa, em um único grupo e local físico, facilitando a troca de conhecimento entre as mesmas e as interações com universidades e pesquisadores. O APL de Tecnologia da Informação e Comunicação do CECOMPI, conhecido como TIC Vale, é um deles. Nele estão situadas 64 empresas e empresas-âncoras, como a Módulo Security e a Imagem. Entre os objetivos do TIC Vale, estão a implantação de melhores práticas em gestão administrativa e de pessoas para sustentar o crescimento das empresas. O APL Aeroespacial e Defesa, denominado *Brazilian Aerospace Cluster*, é gerenciado pelo CECOMPI e tem reconhecimento nacional e internacional. São José dos Campos se destaca no cenário aeroespacial por reunir grande parte da cadeia produtiva do Brasil na área aeroespacial e de defesa. Na cidade existem mais de 100 empresas do setor como Embraer, Avibrás, Odebrecht Defesa e Tecnologia, além de empresas de médio porte: Akaer, Novaer, Visiona, Atech e Compsys. O CECOMPI, em parceria com a Prefeitura de São José dos Campos, o Sebrae, a ABDI (Agência Brasileira de

Desenvolvimento Industrial), APEX (Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos), o DCTA (Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial), IFI (Instituto de Fomento e Coordenação Industrial) e a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), entre outros órgãos e instituições, desenvolve e coordena programas que atuam na geração de oportunidade para novos negócios e capacitação de empresas para fomentar a competitividade, a inovação e o crescimento sustentado da cadeia produtiva aeroespacial no país (Site da Prefeitura de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/localizacao/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

Para a abertura de todas estas empresas, além de serviços de abertura de microempreendedor individual (MEI), a cidade conta com o apoio da Sala do Empreendedor, localizada no quarto andar do Paço Municipal de São José dos Campos. A Sala do Empreendedor é integrante da Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade e atende pequenos, médios e grandes empreendedores interessados em instalar suas atividades na cidade e foi criada em 1997 para essa finalidade, disponibilizando assessoria presencial administrativa e contábil para abertura de empresas classificadas como MEI ou Microempreendedor Individual, sendo que para as demais classificações empresariais o atendimento é informatizado. No total ficam disponíveis aproximadamente 20 colaboradores que atuam no atendimento presencial e informatizado ou à distância. Serviços de apoio na criação e alteração do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e Inscrição Municipal, pois são imprescindíveis para a emissão de notas fiscais e o devido Licenciamento das Atividades em consonância com a Lei de Zoneamento Municipal. (Lei 623/19). A partir de todos os dados apresentados até agora, observa-se que os serviços presenciais oferecidos pela Sala do Empreendedor, para atender a demanda de toda a Cidade, são concentrados num único local, no centro da Cidade. Na palavra-chave seguinte, a desconcentração, discorreremos sobre a conceituação da mesma, suas vantagens e desvantagens e principalmente sobre a **desconcentração** levada a efeito há alguns anos, com sucesso, na cidade de Curitiba, PR.

2.2 Desconcentração em serviços públicos

Segundo Taveira (2014), a desconcentração de serviços públicos difere daquilo que a doutrina chama de descentralização. A desconcentração seria a distribuição das tarefas inerentes ao Estado dentro de entes pertencentes a ele próprio, ou seja, a distribuição destas competências dentro da mesma pessoa jurídica (órgãos, secretarias, etc.). Já a descentralização é a realização por outrem das mesmas tarefas do Estado.

O Estado, como também, outras pessoas de Direito Público, têm de repartir, no interior deles mesmos, os encargos de sua alçada entre diferentes unidades internas, constituindo, cada qual, um núcleo com parcela de atribuições para decidir os assuntos que lhe são afetos. Estas unidades são o que denominamos órgãos e se constituem por um conjunto de competência (TAVEIRA, 2014).

No fenômeno da desconcentração, necessariamente, devemos compreender o que seriam essas unidades, exatamente por ser aquela uma distribuição interna de competência, ou seja, uma distribuição de competências dentro da mesma pessoa jurídica.

A Administração Pública é organizada hierarquicamente, como se fosse uma pirâmide em cujo ápice se situa o chefe do poder executivo, segundo dispõe a doutrina nacional. As atribuições administrativas são outorgadas aos vários órgãos que compõem a hierarquia, criando-se uma relação de coordenação e subordinação entre uns e outros. Isso é feito para descongestionar, desconcentrar, tirar do centro um volume grande de atribuições, para permitir seu mais adequado e racional desempenho. A desconcentração liga-se à hierarquia (TAVEIRA, A.,2014) .

A descentralização difere da desconcentração pois há uma distribuição interna de poder decisório, ou seja, há uma repartição de competências. Assim, em função da hierarquia do funcionário seu grau decisório é maior ou menor, partindo, por

exemplo, do Diretor, do Departamento, para o Diretor de Divisão até o executor. (TAVEIRA, 2014).

Já a desconcentração pode ser conceituada como a distribuição interna de competência, não havendo prejuízo da hierarquia que une todos os componentes do Estados. (SILVEIRA, A.P., 2013).

Na Constituição Federal de 1988 a descentralização foi eixo central, onde vários serviços, que pertenciam anteriormente somente ao Estados, passaram a ser repartidas entre órgãos ou instituições de outras naturezas, como as sociedades de economia mista e entidades privadas, especialmente quando foi feita a Contrarreforma do Estado brasileiro em 1995. Assim, diferenciada a descentralização da desconcentração, vamos tratar a seguir da desconcentração, ou seja, da divisão interna de tarefas dentro do órgão público, sendo tendo a hierarquia como premissa. (SILVEIRA, 2013).

Segundo ainda Silveira (2013), na cidade de Joinville, Santa Catarina, foi implementada a partir de 2003 a desconcentração de serviços públicos, tendo como modelo o sistema burocrático alemão. A partir deste começo, e com base na Lei Complementar nº243 promulgada em 2003 pela Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, foram criadas as Associações de Municípios e os Fóruns e Agências de Desenvolvimento Regional. A partir deste modelo no Estado de Santa Catarina, foram vistas várias outras iniciativas de desconcentração, tanto na esfera estadual quanto municipal, em vários entes, como no Estado de Minas Gerais, Espírito Santo, Ceará e Rio Grande do Sul, com variável sucesso entre estas iniciativas.

A nova estruturação implementada pela iniciativa acima possibilitou o rearranjo da estrutura centralizadora de governo que então havia e é denominador comum a todo Estado brasileiro dentro da Federação.. De acordo com a nova Lei, , passaram a conviver no âmbito do Poder Executivo 2 (dois) níveis governamentais: um primeiro, o “nível setorial”, formado pelas Secretarias de Estado concentradas na Capital catarinense e um segundo, o “nível regional”, formado pelas Secretarias de Estado de Desenvolvimento Regional (SDRs). Silveira, A.P. (2013 p.67) descrevem toda a história envolvendo o referido projeto de lei no Estado de Santa Catarina e o seu contexto histórico de permeio:

Dotadas formalmente de autonomia administrativa e financeira, as mencionadas secretarias regionais (SDRs) representaram a desconcentração das funções administrativas, não só na execução de programas e ações, como também na seleção de prioridades. A proposta consistia, portanto, em limitar a atuação do Governo Central à definição geral de políticas e às funções reguladora e fiscalizadora, atribuindo-se às SDRs o papel de “agências de desenvolvimento”, orientadas à definição e à execução de políticas públicas em suas respectivas regiões.

Nesse sentido, são inéditos os detalhamentos referentes ao modelo inspirador da reforma (especificamente, a burocracia alemã), à iniciativa desconcentradora anterior ao modelo estadual no próprio território catarinense (no caso, a experiência do Município de Joinville) e a descrição e a análise detalhada da tramitação do projeto de lei que originou o “Governo Descentralizado, atribuindo-se às SDRs o papel de “agências de desenvolvimento”, orientadas à definição e à execução de políticas públicas em suas respectivas regiões Silveira, A.P. (2013 p.67).

De qualquer forma, tanto na burocracia alemã como nas iniciativas de desconcentração executadas no Brasil a partir do modelo de Joinville, o escopo sempre é a melhoria da gestão pública, com a visão de que quem está mais perto da situação consegue resolvê-la melhor do que quem está à distância. Além do mais, na desconcentração procura-se o desafogamento dos serviços, ou seja, não haverá a necessidade de deslocamento do cidadão para a Capital se houver disponibilidade do serviço em postos no interior do Estado ou mesmo dentro da Capital. (SILVEIRA, A.P, 2013.).

O Sistema Único de Saúde brasileiro, o SUS, também é um exemplo de desconcentração de políticas públicas, no caso, em gestão de saúde (BERINGER, M.M., 1996, p.) discorre sobre este tema, dizendo que há também exemplos de descentralização dentro do SUS, quando a estrutura de saúde da iniciativa privada faz parte do SUS, como saúde complementar, a ser paga pelo Estado. À parte esta peculiaridade do SUS, que abriga desconcentração e descentralização, a

desconcentração é um dos seus pilares básicos, onde a grande massa de necessidades de saúde está dispersa nas unidades básicas de atendimento, na municipalização ou regionalização, prosseguindo-se para maiores complexidades, que são em menor número, nas unidades situadas nos grandes centros urbanos (Brasil. Lei do SUS, Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990).

Segundo a Escola Brasileira de Direito, a Desconcentração Administrativa consiste na criação de órgãos – desprovidos de personalidade jurídica – feita pela Administração Pública direta, a fim de desconcentrar as competências, dando maior força ao Princípio da Eficiência. Ainda segundo a Escola, haverá uma distribuição interna de competências dentro da estrutura da própria pessoa jurídica já existente:

“A Descentralização Administrativa, refere-se à criação de novas pessoas jurídicas de direito público ou privado por parte dos entes da federação (União, Distrito Federal, Estados e Municípios). Dessa forma, será atribuída a essas novas pessoas jurídicas o desempenho de atividades específicas.

Vale pontuar que esse último conceito, dar-se-á por delegação ou por outorga. A delegação relaciona-se à concessão ou permissão dado a um particular para o desempenho da função. Não obstante, a outorga implica na promulgação de uma lei que dá a responsabilidade da execução de um serviço à uma nova entidade criada, integrante da Administração Pública. (ESCOLA BRASILEIRA DE DIREITO. EBRADI. São Paulo. Disponível em: <https://ebradi.jusbrasil.com.br/artigos/555262735/desconcentracao-e-descentralizacao-administrativa-entenda-a-diferenca>, acesso em 24 de abril de 2020.)

De forma semelhante ao ocorrido na cidade de Joinville inicialmente e depois estendido para todo o Estado de Santa Catarina, a cidade de Curitiba também aderiu à desconcentração de alguns serviços públicos e tem tido sucesso nesta iniciativa. (Paraná. Lei Orgânica do Município de Curitiba, Paraná. Disponível em: https://www.cmc.pr.gov.br/down/Lei_Organica.pdf. Acesso em 20 de abril de 2020).

A lei orgânica do Município de Curitiba, em seu artº 77, parágrafo 1º, prevê a desconcentração dos serviços públicos, para o bem da administração:

“Art. 77. O Município, na ordenação de sua estrutura orgânica e funcional, atenderá aos princípios da desconcentração e descentralização.

§ 1º A administração direta estrutura-se a partir de Secretarias Municipais, podendo ser criadas administrações regionais. ” (LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CURITIBA).

A cidade de Curitiba conta com 10 administrações regionais que marcam a presença do governo municipal em todas as regiões da cidade.. Estas administrações regionais têm como foco o planejamento local e o oferecimento desconcentrado de serviços, conectando todas as ações das Secretarias e órgãos que respondem pelos serviços prestados aos munícipes. (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA, 2020. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em 16/04/2020).

A cidade de Curitiba, PR, guarda algumas semelhanças com a cidade de São José dos Campos, SP, que é o escopo deste estudo. Estas semelhanças residem no fato das duas cidades serem pólos de concentração de riqueza e desenvolvimento dentro de suas realidades regionais, sendo SJC a capital da região metropolitana do Vale do Paraíba e a cidade de Curitiba a Capital do Estado do Paraná e capital da região metropolitana de Curitiba, envolvendo 29 municípios. Ambas possuem forte característica de desenvolvimento comercial, industrial e tecnológico, tendo ambas tido influência do tropeirismo nos seus primórdios. A seguir, será apresentado uma breve exposição da história do desenvolvimento de Curitiba e de seu perfil socioeconômico, semelhante à exposição feita anteriormente para a cidade de São José dos Campos.

Curitiba é a capital do Paraná. Foi fundada oficialmente em 1693, sendo sua principal atividade econômica a mineração e a agricultura de subsistência. Nos séculos 18 e 19, a atividade tropeira foi a que mais se destacou. Os tropeiros eram comerciantes que levavam mercadorias no lombo de tropas de mulas e conduziam gado da região Sul até Minas Gerais. O caminho era longo, sujeito à mudanças bruscas de tempo e a invernos rigorosos. Para terem onde se abrigar durante as estações frias e chuvosas, os tropeiros construía as invernadas, ou seja, fazendas de apoio. Aos tropeiros se devem costumes como o fogo de chão para assar a carne e contar "causos", a fala

escandida - o sotaque leitE quentE -, o chimarrão (erva-mate com água quente, na cuia, porque os índios a utilizavam na forma de tererê, com água fria), o uso de ponchos de lã, a abertura de estradas e a formação de novos povoados. (Site da Região Metropolitana de Curitiba. Disponível em : <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=104283>. Acesso em 16/04/2020).

No final do século XIX, a vinda em massa de imigrantes europeus colaborou com o ciclo da erva-mate e da madeira em expansão, e a construção da Estrada de Ferro Paranaguá-Curitiba, ligando o Litoral ao Primeiro Planalto paranaense, também corroborou para o progresso no estado.

Os imigrantes - europeus e de outros continentes -, ao longo do século XX, deram nova conotação ao cotidiano de Curitiba. Seus modos de ser e de fazer se incorporaram de tal maneira à cidade que hoje são bem curitibanas festas cívicas e religiosas de diversas etnias, dança, música, culinária, expressões e a memória dos antepassados. Esta é representada nos diversos memoriais da imigração, em espaços públicos como parques e bosques municipais. (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em 16/04/2020). A presença maciça de imigrantes europeus, aliada a gestões municipais sem quebra de continuidade, acabou criando uma Curitiba planejada, tanto em seu urbanismo, meio ambiente e transporte coletivo. A capital do Estado do Paraná, formada num altiplano 934 metros acima do nível do mar, carente de marcos de paisagem oferecidos pela natureza, acabou criando suas principais referências pela ciência e pela mão humana. No século XX, no cenário da cidade planejada, a indústria se agregou com força ao perfil econômico antes embasado nas atividades comerciais e do setor de serviços. A cidade enfrentou, especialmente nos anos 1970, a urbanização acelerada, em grande parte provocada pelas migrações do campo, oriundas da substituição da mão-de-obra agrícola pelas máquinas. (SITE DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA. Disponível em : <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=104283>. Acesso em 16/04/2020).

A seguir dispomos de alguns dados acerca da cidade de Curitiba, acessados no site da Prefeitura: situada numa região a 945 m de altitude, com uma área de 434,967 quilômetros quadrados, possui cerca de 58 metros quadrados de área verde por habitante, num clima subtropical.

Possui 75 bairros, organizados em dez regiões, abrigando cerca de 1.908.359 habitantes, com um PIB de 83.864.936 (RS 1.000) e um IDH de 0,832.

Nos últimos 30 anos, Curitiba esteve voltada para o seu planejamento urbano. Hoje, enquanto outras cidades se preocupam em estruturar seus planos diretores, a capital do Paraná avança no sentido de estender seus serviços e soluções à sua Região Metropolitana. É assim com o transporte coletivo, que já chega a 13 cidades vizinhas, e com a coleta seletiva de lixo, já adotada por 14 prefeituras. (Site da Região Metropolitana de Curitiba. Disponível em : <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=104283>. Acesso em 16/04/2020).

Curitiba tem seu território de 432 km² quase totalmente ocupado, o que leva a Prefeitura a planejar e implantar ações sob um enfoque metropolitano, com o objetivo de manter e ampliar o padrão de qualidade de vida já conquistado.

A região metropolitana de Curitiba é formada por 29 municípios, incluindo a capital, com uma população de 3.572.326 habitantes (estimativa IBGE-2017), a Região Metropolitana de Curitiba experimentou uma taxa de crescimento de 1,7% de 2010 a 2017 (2,3% sem contar Curitiba).

Curitiba se destaca como centro de atração e irradiação de tecnologia de vanguarda, ao mesmo tempo que descentraliza os investimentos. Prova disso é que indústrias de expressão na geração de empregos estão localizadas em outros municípios: São José dos Pinhais é sede da Renault e da Audi/Volks, e Fazenda Rio Grande abriga a Electrolux (Site da Região Metropolitana de Curitiba. Disponível em : <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=104283>. Acesso em 16/04/2020).

A Secretaria Especial de Assuntos Metropolitanos faz a ligação entre Curitiba e as outras 25 administrações da região metropolitana, consolidando a parceria entre os municípios. Antes da criação da Secretaria, cada município implementava suas políticas isoladamente (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em 16/04/2020), embora muitos de seus problemas sejam comuns e dependam de ações conjuntas. A integração metropolitana retoma uma tradição curitibana de antecipar soluções a problemas ambientais e urbanos, como nas décadas de 70 e 80. Naquele período, marcado por índices de expansão demográfica de até 5,7% ao ano, a capital consolidou-se como referência mundial em infraestrutura urbana, em transporte coletivo, em cuidados ambientais e em atendimento social (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA-História da cidade. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/conteudo/historia-fundacao-e-nome-da-cidade/207>. Acesso em 16/04/2020).

Segundo o IBGE, a taxa anual de crescimento da Região Metropolitana é de 3,02 % - superior, portanto, à média de 1,53% ao ano verificada nos demais centros urbanos do País.

Tendo sido feita esta breve descrição do perfil da cidade de Curitiba, passamos agora a descrever como são feitos os alvarás, licenças de funcionamento de empresas, MEI e serviços afeitos em Curitiba. Estas informações estão disponíveis no site da Prefeitura de Curitiba, podendo ser acessadas no sítio eletrônico <https://www.curitiba.pr.gov.br/servicos/alvara-comercial-mei-emissao-e-impressao/366> (acesso em 20/04/2020):

Todo interessado em desenvolver uma atividade econômica em Curitiba necessita ter o Alvará de Licença para Localização e a inscrição no Cadastro Fiscal de Contribuintes. A sua inscrição no Cadastro Fiscal de Contribuintes e a emissão do seu Alvará de Licença para Localização pela Secretaria Municipal de Finanças, é feita pela internet, sem custos.

A legislação que versa sobre estes alvarás é o Decreto Municipal nº 881/2018 (CURITIBA, 2018).

Segundo dados da Prefeitura de Curitiba, através da Secretaria Municipal de Finanças, na sua Divisão de Alvarás, os casos de dúvidas podem ser resolvidos no Espaço Empreendedor que funcionam em Ruas da Cidadania (com exceção da Matriz). Há ainda na página do site orientações específicas para o MEI:

“Os empreendedores formais e informais contam com suporte técnico para melhor desempenhar suas atividades. A Agência Curitiba de Desenvolvimento e Inovação criou uma rede somente para prestar serviços gratuitos ao Microempreendedor Individual (MEI). São os Espaços Empreendedor onde é possível obter todas as orientações sobre como formalizar seu negócio, buscar a capacitação para gerir seu empreendimento e ainda conta com assessoria e consultoria empresarial. Nos Espaços Empreendedor o MEI formalizado conta com sessões de consultoria empresarial sobre Marketing, Finanças, Planejamento e Gestão, Controle Financeiro e outros temas. Este é resultado da parceria entre a Agência Curitiba com o Sebrae/PR.” (SEBRAE-Paraná.) Disponível em :<https://www.sebraepr.com.br/trabalhe-conosco/>. Acesso em 17/04/2020.

Como se pode ver a seguir na própria página do site da Prefeitura de Curitiba (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em 16/04/2020) são listados vários locais para atendimento e obtenção dos mais variados tipos de Alvará fornecidos pela Sala do

Empreendedor de Curitiba, ilustrando um prático exemplo da desconcentração dos serviços públicos:

Os locais de atendimento são equipamentos urbanos utilizados ou pertencentes à cidade. O site da Prefeitura de Curitiba lista várias unidades, como a Unidade de Empreendedorismo do Bairro Novo (Endereço: R. Tijucas do Sul, 1700, Telefone: (41) 3221-2860), a Unidade de Empreendedorismo situada no Espaço Empreendedor Boa Vista (Endereço: Av. Paraná, 3600, telefone: (41) 3313-5638 / 3053-2927); a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor Boqueirão (Endereço: Av. Mal. Floriano Peixoto, 8430, telefone: (41) 3313-5553); a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor Cajuru (Endereço: Av. Pref. Maurício Fruet, 2150, telefone: (41) 3221-2471); a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor CIC (Endereço: R. Manoel Valdomiro de Macedo, 2460, telefone: (41) 3221-2903); a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor Fazendinha / Portão (Endereço: R. Carlos Klemtz, 1700, telefone: (41) 3042-1788 / 3039-3259); a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor Pinheirinho (Endereço: Av. Winston Churchill, 2033, telefone: (41) 3313-5596 / 3044-1174); a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor Santa Felicidade (Endereço: R. Santa Bertilla Boscardin, 213, telefone: (41) 3221-2557 / 3019-4006); e finalmente a Unidade de Empreendedorismo do Espaço Empreendedor Tatuquara (Endereço: R. Olivardo Konoroski Bueno, 100. telefone: (41) 3221-265).”

Como adendo, será exposto, que na última visita à página do site da Prefeitura de Curitiba havia um aviso de redução dos locais de atendimento para alvarás, por conta do coronavírus:

Devido ao coronavírus, os canais de atendimento dos Espaços Empreendedor foram alterados conforme a seguir, pedindo-se à população para usar preferencialmente os emails abaixo para conseguir atendimento, em detrimento do atendimento presencial:

Bairro Novo - eebairronovo@curitiba.pr.gov.br; Boa Vista - eeboavista@curitiba.pr.gov.br; Boqueirão - eeboqueirao@curitiba.pr.gov.br; Cajuru - eecajuru@curitiba.pr.gov.br; CIC - eecic@curitiba.pr.gov.br; Fazendinha -

eefazendinha@curitiba.pr.gov.br; Pinheirinho - eepinheirinho@curitiba.pr.gov.br ; Santa Felicidade - eesantafelicidade@curitiba.pr.gov.br; Tatuquara - eetatuquara@curitiba.pr.gov.br;

Já no município de São José dos Campos, objeto desta pesquisa, tem-se atualmente os serviços prestados na Sala do Empreendedor do Paço Municipal da Cidade oferecidos de forma centralizada num único local, ou seja, tanto a abertura de MEI, feita presencialmente, como o apoio às empresas, de modo geral feito remotamente ou por telefone, são feitos somente no quarto andar do prédio do Paço Municipal de São José dos Campos.

Na lei orgânica do Município de São José dos Campos, publicada no boletim do Município nº 720, de 6 de abril de 1990 e atualizada até a Emenda à Lei Orgânica nº 83, de 29 de novembro de 2018, está prevista a administração regionalizada nos seguintes casos (LEI ORGÂNICA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, 1990):

“**Art. 126.** O Município de São José dos Campos está dividido em:

I - 1º Subdistrito-Sede;

II - 2º Subdistrito-Santana do Paraíba;

III - Distrito de Eugênio de Melo;

IV - Distrito de São Francisco Xavier.

Art. 127. A criação ou supressão de distrito e subdistrito dependerá da manifestação da maioria absoluta dos membros de seu colégio eleitoral, através da realização de plebiscito.

Art. 128. O Município poderá criar órgãos descentralizados, com a finalidade de administrar determinadas regiões, segundo orientação da Administração central, na forma estabelecida em lei ou regulamento.

Art. 129. São condições necessárias para a criação de administração regional:

I - mil Habitações, no mínimo, em sua área;

II - População superior a vinte mil habitantes. ”

Como se depreende a partir da Lei Orgânica do município de São José dos Campos, o município conta somente com três subdistritos, que correspondem a dois antigos distritos, que ficavam distantes da sede nos séculos XIX e XX e que hoje corresponde à áreas densamente povoadas não havendo solução de continuidade entre o município sede e os antigos distritos. Atualmente, cada distrito engloba mais de 20 bairros cada um, correspondendo à mini-cidades, não à regionalização da administração ou desconcentração.

2.3– Inovação

O termo inovação significa o desenvolvimento e a implementação de uma mudança real na forma como a instituição executa seus processos e serviços, de modo geral apresentando resultados positivos na administração e na criação ou melhoria dos serviços prestados para a sociedade. (ISP significa inovação no serviço público). Podem envolver mudanças em serviços, processos e produtos (EMMENDOERFER, 2017, p.16).

Segundo Emmendoerfer (2019), sendo a inovação uma idéia nova, certamente pode-se descrevê-la como uma baliza que sinaliza e direciona onde e o que se quer melhorar. Há alguns componentes essenciais desta inovação, que seria, formados por vários pontos: Por que realizar a inovação, onde fazê-la, como e quem a fará. O quanto e o quando estão dentro da discussão de como executar a ISP. Entendendo-se e procurando-se responder aos quatro questionamentos, os gestores públicos podem ter mais clareza do processo de inovação e podem ser considerados empreendedores.

É importante destacar que uma ou mais inovações para o setor público surgem na elaboração ou na implementação do plano de gestão pública que se deseja realizar em um mandato governamental de 4 anos. Nesse sentido, para um pesquisador ou analista de gestão pública, uma forma de analisar a inovação é identificar as novidades e/ou mudanças que se pretende introduzir no setor público, bem como na sociedade por meio da gestão pública, a partir do plano de governo proposto e que será discutido/aprovado no Poder Legislativo (FREITAS e DACORSO, 2014).

A geração ou a introdução de uma ISP na agenda da administração pública pode advir de várias pessoas de dentro ou de fora do setor público, como pode ser observado na literatura especializada sobre empreendedorismo no setor público. Todavia, vale ressaltar que o empreendedor é algo diferente de empreendedorismo. Sendo este último um campo de pesquisa cujos estudos centram-se nas fontes de oportunidades para criar inovações (novos produtos – bens e/ ou serviços, novos processos, novas formas de organizar as rotinas e técnicas existentes) e no processo de geração, identificação, execução e avaliação, por parte dos indivíduos que agem em prol dessas novidades (em termos de realização), usando diversos meios para se atingir as finalidades pretendidas (SHANE; VENKATARAMAN, 2000, 2014).

Segundo Resende, J.P.C, Guimarães, T.A. e Bilhim, J. A. F (2014), que realizaram uma revisão da literatura a respeito do tema, a inovação é apenas adotada por uma organização quando seus gestores conseguem visualizar suas consequências,

quando há capacidade da mesma ser assimilada pelo órgão e quando seus custos podem ser pagos pela organização e pela sociedade, no caso de órgãos públicos. .

Concluem Resende, J.P.C, Guimarães, T.A. e Bilhim, J. A. F (2014) que da revisão de literatura levada a efeito no Brasil e em Portugal, que foi o setor privado aquele que mais cedo despertou para a importância estratégica da inovação. O setor público teve de esperar por correntes teóricas, que surgiram na academia após o advento do Consenso de Washington, em 1989, onde foi tratada a retração do Estado perante a expansão dos mercados, pondo em cheque as funções do Estado e a política de desenvolvimento econômico (RESENDE, J.P.C, GUIMARÃES, T.A. E BILHIM, J. A. F,2014).

Um interessante artigo versando sobre inovação na gestão pública foi o escrito por Souza, F.S.R et al (2013), onde estudou-se como o Programa Netuno, implementado pela Marinha do Brasil para se medir e facilitar a inovação dentro de 145 Organizações Militares, foi levado a efeito.

Na Marinha do Brasil, em 2013, foi proposto o chamado sistema Netuno para incentivar iniciativas inovadoras dentro das organizações da Marinha. O projeto foi realizada por meio de estudo de caso, de caráter descritivo. que se buscou O programa Netuno foi criado em 2006, estimulando uma série de inovações, sendo que algumas delas levaram a um rompimento, representadas pelos próprios instrumentos do programa, que foram sendo desenvolvidos e implementados ao longo dos anos. A partir do programa, houve uma ruptura com as tradicionais formas de prestação de contas, antes fixada principalmente em controle de dados e documentos.. Inicialmente, o foco era somente a conformidade dos cálculos e documentos. No segundo momento o foco se ampliou, passando-se a discutir gestão estratégica, metas e indicadores. Isso permitiu um maior embasamento na tomada de decisão, que passou a ser amparada em informações fidedignas, com maior agilidade O Planejamento Estratégico Organizacional (PEO) permite que a organização passe a seguir uma direção única, comunicada para os demais níveis hierárquicos. As próprias técnicas de gestão estratégica têm demonstrado sensível melhora na Marinha. Um exemplo disso é uma inovação estabelecida em 2013, o Plano de Acompanhamento de Gestão (PAG), que descreve “[...] como pôr em prática o planejamento estratégico organizacional, devendo conter atividades, procedimentos, prazos, responsáveis e recursos necessários para o

seu cumprimento, orientando ações em um horizonte de curto prazo (um exercício). ” O uso efetivo desse instrumento pode servir como elo entre o PEO e os sistemas gerenciais da organização, tornando a estratégia mais presente no cotidiano das Organizações Militares (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

O programa Netuno baseia-se na Análise e Melhoria de Processos, permitindo que se entenda melhor como os processos funcionam, como podem ser melhorados e gerenciados. Quando se analisa um processo, pode-se perceber como o mesmo se relaciona com outros processos de setores contíguos e inter-relacionados, possibilitando melhorias na gestão dos mesmos.e também o mapeamento de competências. (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

No Netuno, foi realizada Pesquisa de Clima Organizacional. Isto incrementou o senso de valores por parte dos funcionários e servidores e permitiu uma visualização dos desejos dos colaboradores e a consequente mudança necessária por parte da gestão para atendê-los. (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

No programa Netuno, existe uma Carta de Serviços com o objetivo de informar ao cidadão os serviços prestados pela organização, as formas de acesso e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Esta Carta estimula o acesso aos serviços, uma vez que dissemina conhecimento e possibilita atendimento de maior percentual da população. O programa Netuno conta hoje com mais de 50 Carts de Serviços oriundas de mais de 50 Organizações militares, mostrando o quão disseminado o programa está. Estas diversas cartas de serviços permitem ainda a constante avaliação e reflexão dos processos e cartas gerenciais, possibilitando a melhoria constante dos serviços prestados. . (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

Assim, as inovações incrementais são fomentadas de maneira generalizada e constante, sendo difundidas entre as organizações da Marinha do Brasil.

Foi feita uma pesquisa através do Programa para se verificar as iniciativas inovadoras implementadas e difundidas por diversas Oms abrangidas pelo Netuno. O desenvolvimento da força de trabalho foi a temática que mais se destacou nestas Oms, sendo uma das diretrizes do programa e alinhada à capacitação profissional e valorização do ser humano. (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

A Tabela 1 empregada pelos autores ilustra a distribuição encontrada na pesquisa. Os resultados demonstram uma predominância da inovação organizacional, que está relacionada à implementação de novos métodos para organizar ou gerenciar o trabalho.

Tipo de Inovação	Quantidade	Percentual
Organizacional	68	47
Processo	45	31
Produto	20	14
Comunicação	12	8
Total	145	100

Tabela 1 – Tipos de inovação (Fonte: SOUZA, F.R. S. et al 2013).

Os tipos menos frequentes em inovação foram a inovação em produto e em comunicação. Isto pode ser justificado pelo fato da Marinha oferecer ao País serviços de segurança e defesa nacional, ou seja, imateriais, não um produto tangível exatamente. A falta de inovação em comunicação também está atrelada a este fato, junto à conjuntura que as comunicações militares, via de regra, são feitas a usuários específicos, como militares e servidores do órgão. (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

Um fato interessante a ser observado é que mais da metade das inovações em comunicação verificadas dentro do manto do programa Netuno estavam associadas à “Responsabilidade Socioambiental, Ética e Controle Social”, ilustrando a preocupação da Marinha em entregar um produto legítimo à sociedade. Como exemplos de inovações classificadas como produto temos cursos disponibilizados, como o Legismar6; e o *Flash* doutrinário do Corpo de Fuzileiros Navais (CFN). No caso das inovações classificadas como comunicação, temos o guia de marcação de consultas do Centro Médico Assistencial da Marinha, que orienta o processo de marcação de consultas médicas e odontológicas, as cartas *web* da Comissão de Promoção de Oficiais, que dão *feedback* de desempenho aos interessados sobre as avaliações feitas aos militares e a revista *O Briefing* do Navio Aeródromo São Paulo, que contém matérias sobre a segurança da aviação e as atividades realizadas pelo navio (SOUZA, F.R. S. et al 2013).

Desta forma, apesar da inovação ser mais presente em empresas privadas, já há muitas iniciativas para a implementação e mensuração da mesma, dentro inclusive de órgãos militares.

3 METODOLOGIA

Com base nos estudos de Lakatos (2003) esta pesquisa é um estudo de campo, onde focaliza-se na observação de um grupo a ser estudado e em questionários para melhor entendimento do comportamento deste grupo. A pesquisa de campo tem seu berço na Antropologia, onde é clássica. Atualmente, é bastante utilizada na Administração, Sociologia e Educação. Neste tipo de pesquisa, grande parte do estudo é desenvolvido pessoalmente pelo pesquisador, através de questionários ou formulários. Desta forma, não utilizando equipamentos mais caros, torna-se uma pesquisa mais econômica. O fato do pesquisador principal envolver-se diretamente em grande parte do tempo é uma vantagem segundo Gil, pois faz com que as respostas aos questionamentos sejam mais fidedignas e haja uma imersão do pesquisador no ambiente a ser estudado. Esta imersão é de grande valia para que se entenda meandros comportamentais que de outra forma seriam dificilmente percebidos. Entretanto, há um viés de subjetividade neste tipo de pesquisa que pode ser encarado como desvantagem (GIL, ANTONIO CARLOS, 2002. p.55) Segundo Lakatos, a pesquisa de campo é:

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (...) Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los. (LAKATOS, 2003, p. 186).

Nesta pesquisa, foram utilizados o questionário teste ou piloto e o formulário, os quais são explicados no item 3.1.

É importante observar que Oliveira et al (2013) faz a distinção entre a definição de questionário e formulário:

“Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. ”

Já o formulário seria:

“O formulário é um dos instrumentos essenciais para a investigação social, cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado (OLIVEIRA ET AL, 2013, PAINEL DO CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO). ”

3.1 Estudo de campo

Para este trabalho foi escolhido o método de estudo de campo. Este método possibilita a execução da coleta de dados no mesmo local onde se processam as atividades em apuração e também a facilidade de acesso sobre as informações administrativas. Foi utilizado um formulário como instrumento de coleta de dados com questões relativas ao objetivo desta pesquisa, onde foram buscadas opiniões dos munícipes atendidos presencialmente pela SDE (Sala do Empreendedor).

O formulário foi aplicado para 100 (cem) munícipes que compareceram à SDE no Paço Municipal da cidade de São José dos Campos no período compreendido entre os dias 27/04/2020 ao dia 21/05/2020, no período das 8h às 17h. O formulário continha perguntas diretas sobre o motivo pelo qual o cidadão procurou presencialmente a SDE, se já o havia feito virtualmente e se teria interesse em ser atendido em outro local da cidade, que não no Paço Municipal. O pesquisador principal, que é empregado público municipal da SDE, acompanhou todo o período de aplicação dos formulários, aplicando pessoalmente a maioria deles e orientando mais dois servidores do SDE que também aplicaram os formulários.

Os munícipes convidados para participar da pesquisa de opinião foram aqueles que procuraram presencialmente a SDE para abertura de MEI, abertura e alterações de Inscrição Municipal e apoio em processos informatizados, que são o objeto deste trabalho.

Durante o atendimento presencial que recebiam na SDE, os munícipes selecionados foram perguntados se gostariam de participar de uma pesquisa de opinião.

Todos os cem munícipes que foram convidados concordaram em participar da Pesquisa de Opinião. Os demais munícipes que procuraram a SDE para outros assuntos (como contabilistas, pessoas buscando informações não pertinentes à competência da SDE, etc) não foram convidados a participar da enquete.

Após a aplicação do formulário aos munícipes convidados, os dados foram tabulados e obtida a percentagem de cada tipo de resposta obtida.

Atendendo-se à sugestão da Coordenação da SDE, as três primeiras perguntas do formulário buscam averiguar o porquê da não conclusão de atendimento administrativo pelo meio digital (site do Portal do Empreendedor – Governo Federal e Empresa Fácil – Municipal), ou seja, elas têm correlação com o início, conclusão e eventuais motivos de inconclusão e falta de tentativa de atendimento através de meio digital. Estas são questões que têm impacto direto na demanda dos serviços prestados presencialmente e por isso a sugestão de perguntas da Diretoria da SDE foi incluída no formulário.

Já as três perguntas posteriores guardam estrita analogia com o local e serviços de interesse do munícipe para ser atendido presencialmente. Trabalhando como Analista Administrativo atuante também no atendimento presencial da SDE, contribuí como pesquisador participante junto dos demais membros do atendimento presencial, orientando e aplicando os instrumentos de coleta de dados. Inicialmente, foi prevista a execução de um questionário piloto (onde o próprio munícipe respondia às questões) com propósito de me certificar da eficácia e efetividade do questionário elaborado, preservando a finalidade de fornecer dados práticos a respeito do objetivo traçado. A seguir descreveremos as perguntas que compuseram o questionário teste ou piloto:

Inicialmente, perguntamos se o munícipe tentou atendimento pela internet, se sim, se este atendimento foi concluído e se não, qual seria o motivo. A seguir, perguntamos se o cidadão teria interesse em receber o mesmo atendimento oferecido pela Sala do Empreendedor, nos Postos de Protocolo espalhados pela cidade de São José dos Campos. Pergunta-se também em qual posto de protocolo o interessado gostaria de receber este atendimento e finalmente, quais seriam os serviços de interesse na Sala do Empreendedor (a) Abertura de CNPJ (MEI) apoio administrativo e contábil; b) Abertura e alterações de Inscrição Municipal (MEI) apoio administrativo; c) Apoio em processos informatizados (Verificação de parcelas a pagar, impressão de boleto da contribuição mensal, etc.)

A aplicação do questionário piloto ou teste foi realizada pressupondo-se eventuais dificuldades na interpretação das perguntas em questão, mesmo sendo o texto construído de forma objetiva e com máximo de simplicidade e clareza.

No primeiro dia de aplicação do questionário teste, ao executar monitoramento das respostas, notou-se que a pergunta nº 3 (Se não, qual o motivo?) ficou sem resposta em alguns questionários e a alternativa “a” da pergunta nº 5 ocasionava impressão de duplicidade pois mencionava a Sala do empreendedor como alternativa, e esta opção já estava implícita na pergunta nº 4, sendo assim suprimida.

Considerando os instrumentos de coleta de dados já mencionados na metodologia, foi abandonada a aplicação do questionário com o intuito de obter respostas completadas também para a pergunta nº 3, pois o mesmo era entregue aos munícipes para ser respondido e estes pediram para receber explicações para completarem as respostas. Sendo assim foi substituído pelo instrumento formulário, que preenchido pelo pesquisador no mesmo ato das explicações e anotações das respostas, trouxe a agilidade e efetividade esperada. O modelo do formulário aplicado está disponibilizado no Anexo.

Desta forma registraram-se as opiniões fornecidas pelos munícipes no formulário e todas as respostas ficaram preenchidas a contento.

Além da aplicação do formulário, esta pesquisa também levantou o fluxograma de atendimento presencial do munícipe da cidade de São José dos Campos na SDE, com base em observações práticas, ou seja, observando-se como se movimenta e como é orientada a movimentação do munícipe dentro da SDE. A partir destas observações, foi feito um desenho esquemático deste atendimento presencial, o qual é apresentado em Resultados.

Além disso, foram obtidos ainda os dados quantitativos dos atendimentos presenciais da SDE nos anos 2017, 2018, 2019 e 2020 (dados relativos ao primeiro semestre, no período da pesquisa, somente), de acordo com a base dos dados do registro administrativo da SDE. Foi calculada a média anual, mensal e diária de

atendimentos presenciais nos anos mencionados acima. Estes dados quantitativos e respectivas médias são apresentados em Resultados.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para as atividades de apoio ao MEI da SDE, inicia-se com atendimento presencial administrativo recebendo e avaliando a documentação dos munícipes interessados na abertura do MEI e também dá suporte ao atendimento à distância e este orienta para abertura, inscrições e cursos através de meio digital e na impossibilidade de conclusão os encaminha ao atendimento presencial.

Após essa primeira etapa, os munícipes com documentação considerada apta, são encaminhados para abertura de inscrição federal de CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e municipal de IM (Inscrição Municipal) com apoio contábil da Assecon (Associação das Empresas Contábeis de São José dos Campos).

Direcionados também para atendimento dos colaboradores do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) que tem o objetivo de contribuir com a efetividade das inscrições e alterações de CNPJ e IM, fomentar o empreendedorismo no Brasil auxiliando as pequenas empresas e Microempreendedores individuais, oferecendo cursos e palestras.

Fica evidenciado o fluxo de atendimento presencial de apoio ao MEI da SDE, no fluxograma a seguir:

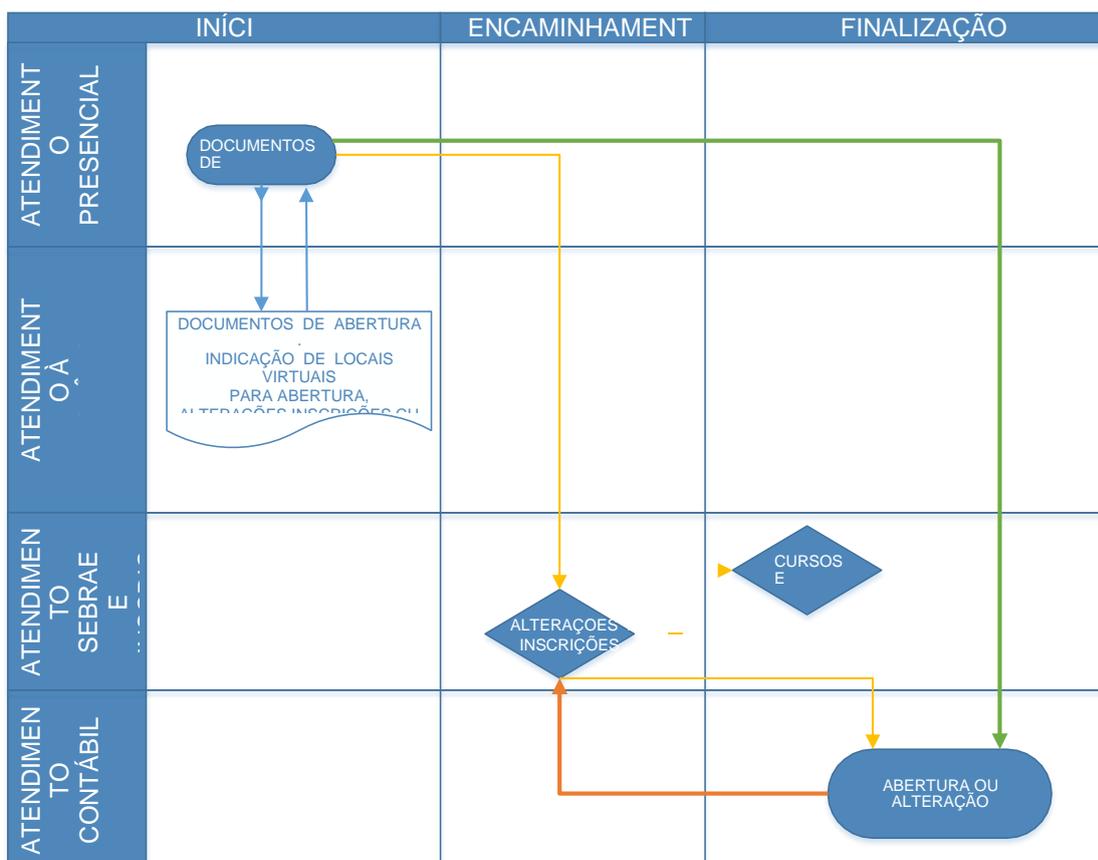


Figura 1 - Fluxograma de atendimento na SDE

Fonte: O autor, baseado no estudo de campo. (2020).

Os dados quantitativos dos atendimentos presenciais da SDE nos anos 2017, 2018, 2019 e 2020 (dados relativos ao primeiro semestre, no período da pesquisa, somente), de acordo com a base dos dados do registro administrativo da SDE são apresentados a seguir incluídos os cálculos de média anual, mensal e diária de atendimentos presenciais nos anos mencionados acima. Atendimentos presenciais da SDE para o ano de 2017:

ATENDIMENTO PRESENCIAL SALA DO EMPREENDEDOR - 2017																																				
MÊS	DIAS DO MÊS																															Nº MÊS	Nº DIAS ÚTEIS	MÉDIA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
JANEIRO		32	53	51	61	51			84	85	62	71	77			70	65	68	68	70			81	68	76	61	64				68	78	1464	22	66	
FEVEREIRO	59	81	53			65	71	79	77	62			79	78	91	70	77			86	73	65	81	53									1300	18	72	
MARÇO		92	66			99	65	68	87	60			83	53	60	70	78			81	83	78	68	81			67	70	73	76	57		1615	22	73	
ABRIL			69	56	72	65	60			77	69	72				74	63	58	67				72	82	75	45	30						1106	17	65	
MAIO		78	55	48	40			69	55	62	83	54			65	47	69	57	54			70	62	87	53	85			89	61	62		1405	22	63	
JUNHO	63	54			55	61	63	50	46			52	48	62					94	68	79	68	70			90	61	62	70	55			1271	20	63	
JULHO			64	63	54	56	39			54	56	84	60	51			72	47	53	51	50			73	67	62					89		1145	19	60	
AGOSTO	68	65	54	55			57	64	60	54	51			68	58	43	50	30			65	78	66	62	44			54	61	54	53		1314	23	57	
SETEMBRO	51			65	64	65					82	66	65	55	52			64	55	55	53	56			58	55	66	60	54			1141	19	60		
OUTUBRO		62	57	56	57	37			68	58	53					77	65	48	61	71			70	68	53	53	53		62	59			1188	20	59	
NOVEMBRO	77					78	68	83	64	63			64	60			65	76			95	73	71	56	53			59	64	55	50		1274	19	67	
DEZEMBRO	55			63	70	63	71	55			40	56	60	54	40			37	30	50	35						30	25	23				857	18	47	
TOTAL ANO																																		15080	239	63

Figura 2- atendimentos presenciais da SDE em 2017 (Fonte: do autor).

Para o ano de 2017 os dados apresentados indicam que 15.080 munícipes receberam atendimento presencial com média de 63 pessoas.

Já para o ano de 2018, a tabela a seguir demonstra que 14.631 munícipes foram atendidos, e a média indicou ligeira redução para 61 pessoas.

ATENDIMENTO PRESENCIAL SALA DO EMPREENDEDOR - 2018																																				
MÊS	DIAS DO MÊS																															Nº MÊS	Nº DIAS ÚTEIS	MÉDIA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
JANEIRO		32	43	40	60			84	87	83	70	43			73	70	75	65	53			102	111	73	90								1585	22	72	
FEVEREIRO	76	60			77	60	63	74	79						95	65			96	97	81	76	76			83	84	65					1307	17	76	
MARÇO	75	64			93	86	75	70	75			75	75	85	45	65				65	70	64	69			91	73	86					1401	19	73	
ABRIL		84	60	86	78	62			88	73	81	81	80			93	83	65	63	64				80	63	66	62	52					1464	20	73	
MAIO		70	78	63			87	55	71	69	50			67	55	80	75	56			60	77	55	50	36				42	55	45		1296	21	61	
JUNHO				93	80	60	60	51			89	75	66	44	40			60	62	50	55	20			75	51	20	58	29				1138	20	56	
JULHO		20	70	71	58	31				81	75	60	62			81	56	55	62	32				65	56	55	47					54	57	1148	20	57
AGOSTO	55	87	43			65	64	62	58	66			71	71	70	73	68			68	63	68	71	54									1437	22	65	
SETEMBRO			57	50	51	53				76	53	61	46	41			57	67	53	54	52				56	64	63	56	60				1070	19	56	
OUTUBRO	61	61	44	45	39			64	53	54	31				60	54	45	42	38				50	50	67	38	50		73	46	45		1110	22	50	
NOVEMBRO	32				48	64	36	40	46				64	57	38					54	55	58	62	47			53	62	61	52	45		974	19	51	
DEZEMBRO			59	32	51	46	46				55	42	32	42	50			52	40	41	38	14					22	22	17				701	18	38	
TOTAL ANO																																		14631	239	61

Figura 3- atendimentos presenciais em 2018.

Fonte: O autor, 2020.

Em contrapartida, no de 2019 obteve-se a quantidade de 17.137 atendimentos com média de 70 pessoas, conforme tabela a seguir:

Condensando as informações tabuladas das médias de atendimentos dos anos 2017, 2018, 2019 e 2020 (dados relativos ao primeiro semestre, no período da pesquisa, somente) obtém-se o gráfico comparativo a seguir:

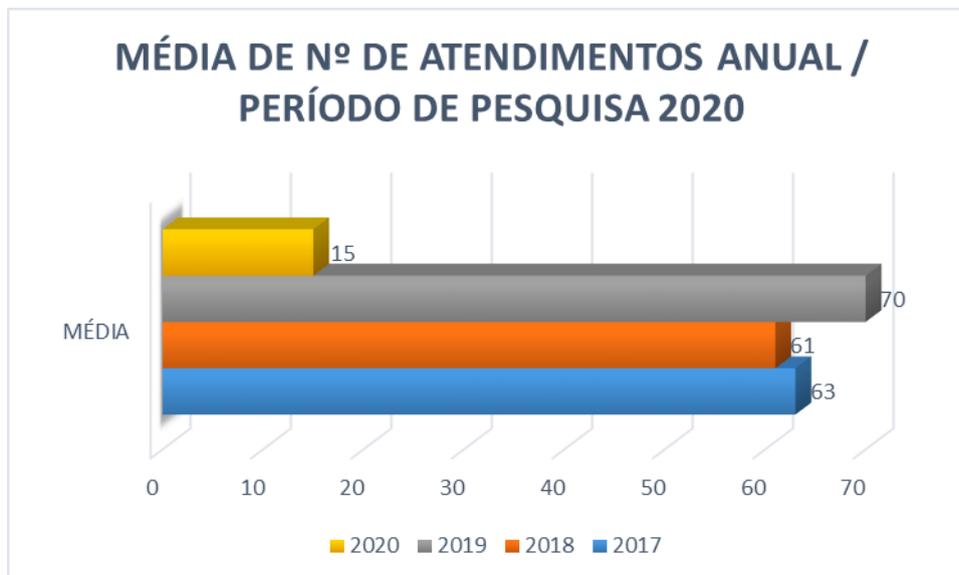


Gráfico 1- Média de atendimentos presenciais na SDE anualmente.
Fonte: do autor.

Análise quantitativa

Neste estudo, foram questionados 100 munícipes atendidos presencialmente na SDE no período de 27 de abril a 21 de maio de 2020, que responderam aos formulários aplicados pelo Autor deste estudo e por mais quatro integrantes da SDE. Os dados resultantes das respostas dos munícipes participantes da pesquisa estão tabulados na planilha a seguir:

Nº	DATA	RESPOSTA DA PERGUNTA 3: Qual o motivo?	1 - SIM	1 - NÃO	2 - SIM	2 - NÃO	4 - SIM	4 - NÃO	5 - A	5 - B	5 - C	6 - A	6 - B	6 - C
1	27/04/2020	O Site emitiu boleto de cobrança.	1			1	1				1	1	1	
2	27/04/2020	Sem resposta.		1			1				1		1	
3	27/04/2020	Sem resposta do aplicativo Smart	1			1	1				1	1	1	
4	27/04/2020	Problemas com senhas.	1			1	1				1	1	1	
5	27/04/2020	Sem resposta.		1			1				1		1	
6	27/04/2020	Cadastro não localizado.	1			1	1				1		1	
7	28/04/2020	Relata que não sabia que poderia fazer pela internet. Atendido na Regional sul, mas foi aberta inscrição municipal de autônomo (Pessoa Física) e precisa de cadastro de Pessoa Jurídica.		1			1				1	1	1	1
8	28/04/2020	Preferiu atendimento presencial.		1			1				1	1	1	
9	28/04/2020	Preferiu atendimento presencial.		1			1			1				1
10	28/04/2020	Preferiu atendimento presencial.	1	1				1				1	1	
11	28/04/2020	Não tem impressora e quer apoio para declaração de Imposta de Renda.		1			1				1			1
12	28/04/2020	O sistema não informa se realizou alteração da forma de uso do local.	1			1	1				1			1
13	28/04/2020	O sistema emitiu cobrança de boleto.	1			1		1				1	1	1
14	29/04/2020	Cometeu equívoco no início do processo e buscou apoio.	1			1	1				1			1
15	29/04/2020	Preferiu atendimento presencial, tem comércio próximo à Prefeitura.		1				1						1
16	30/04/2020	Tentou fazer com celular antigo e não deu certo.	1			1		1				1	1	1
17	30/04/2020	Pelo sistema on line de inscrição municipal, foi pedido cópias das "telas" para entender o que estava acontecendo.	1			1	1				1		1	
18	04/05/2020	Não encontrou nos sites opção de abertura de inscrições.	1			1		1					1	1
19	04/05/2020	Sem facilidade para fazer as inscrições pela internet.		1			1				1	1	1	1
20	04/05/2020	Sem facilidade para fazer as inscrições pela internet.		1			1		1			1	1	
21	05/05/2020	Falta de informação no site.	1			1	1				1		1	
22	05/05/2020	O Site emitiu boleto de cobrança.	1			1	1			1		1	1	1
23	05/05/2020	Problemas com senhas.	1			1	1				1		1	1
24	05/05/2020	Problemas com senhas.	1			1	1			1				1
25	05/05/2020	Preferiu atendimento presencial.		1			1				1			1
26	06/05/2020	Não sabia que era possível fazer inscrições pelo site.		1			1			1		1	1	
27	06/05/2020	O Site emitiu boleto de cobrança.	1			1	1				1	1		
28	06/05/2020	Não conseguiu iniciar atendimento pela internet.	1			1	1				1	1	1	
29	06/05/2020	Não tem acesso à internet.		1				1						1
30	06/05/2020	A pedido do contador, veio até à Sala do Empreendedor		1				1						1
31	07/05/2020	O Site emitiu boleto de cobrança, e não pagou.	1			1	1			1				1
32	07/05/2020	Não tentou fazer pela internet.		1				1				1		
33	07/05/2020	Relata que os sites não tem informações precisas de como completar as inscrições.						1				1	1	
34	07/05/2020	Sem facilidade para fazer as inscrições pela internet.		1				1				1	1	
35	08/05/2020	Não tentou fazer pela internet, só por telefone.		1			1				1			1
36	08/05/2020	Já recebeu atendimento presencial, e retornou para fazer da mesma forma.		1			1			1		1	1	
37	08/05/2020	Não tentou fazer pela internet.		1			1		1			1		
38	11/05/2020	Queria completar o licenciamento empresarial presencialmente, para facilitar.		1				1						1
39	11/05/2020	O Site emitiu boleto de cobrança, e não pagou.	1			1	1			1		1	1	
40	11/05/2020	O aplicativo não atualiza os dados inseridos.	1			1	1				1	1	1	

74	18/05/2020	Não encontrou nos sites um passo a passo explicando com se inscrever.	1			1		1				1	1	
75	18/05/2020	Sistema de inscrições estava indisponível.	1			1	1			1		1	1	
76	18/05/2020	Não sabia que também é possível se inscrever pela internet.		1			1			1		1	1	
77	18/05/2020	Sem facilidade para fazer as inscrições pela internet.		1			1				1			1
78	19/05/2020	Cadastro não localizado.	1			1	1		1				1	
79	19/05/2020	Prefere atendimento presencial.		1			1			1				1
80	19/05/2020	Prefere atendimento presencial.		1			1				1	1		
81	19/05/2020	Problemas com CPF.	1			1		1					1	
82	19/05/2020	Prefere atendimento presencial para não ter dúvidas.		1			1		1			1	1	
83	19/05/2020	Problemas com senhas.		1		1		1				1	1	
84	20/05/2020	Não sabia que também precisava de Inscrição Municipal para emitir nota fiscal.	1		1		1			1			1	
85	20/05/2020	Colegas de profissão informaram que conseguiram bem rápido a formalização empresarial, sendo atendidos na Sala do Empreendedor da Prefeitura.		1			1			1		1	1	
86	20/05/2020	O sistema pediu email e não tenho.	1			1	1			1			1	
87	20/05/2020	O Site emitiu boleto de cobrança, e não pagou. Gostaria de atendimento presencial no Poupa Tempo.	1			1		1				1		
88	20/05/2020	Sem facilidade para fazer as inscrições pela internet.		1			1				1	1	1	
89	20/05/2020	Sem facilidade para fazer as inscrições pela internet.		1			1				1			1
90	20/05/2020	O sistema "trava".	1			1		1				1	1	
91	20/05/2020	Achou que as inscrições eram efetivadas somente presencialmente e gostaria de atendimento presencial no Poupa Tempo.		1				1				1	1	
92	20/05/2020	Prefere atendimento presencial para não ter dúvidas.		1			1				1	1	1	
93	20/05/2020	Por indicação, seguiu direto para a Sala do empreendedor.		1			1		1			1	1	
94	21/05/2020	Não conseguiu completar o cadastro no sistema de Inscrição Municipal.	1			1	1			1			1	
95	21/05/2020	Prefere atendimento presencial.		1			1			1		1	1	
96	21/05/2020	Não sabia que também precisava de Inscrição Municipal para emitir nota fiscal.		1			1		1				1	
97	21/05/2020	Dificuldade na escolha do CNAE (Código Nacional de Atividade Econômica)	1			1	1			1		1	1	
98	21/05/2020	Sistema de inscrições estava indisponível.	1			1	1			1			1	
99	21/05/2020	Prefere atendimento presencial para não ter dúvidas.		1			1			1		1	1	
100	21/05/2020	O Site do MEI informou para se dirigir à Prefeitura Municipal.		1			1		1			1	1	
TOTAL			50	50	2	48	68	32	10	24	34	54	79	19

Tabela 2- Tabulação dos resultados obtidos pela pesquisa. Fonte: do autor (2020).

A partir dos dados apresentados acima, foi produzido uma tabela de porcentagens às respostas das perguntas de 1 a 6, para facilitar a compreensão dos resultados:

RESULTADOS QUANTITATIVOS DA PESQUISA DE OPINIÃO										
PERÍODO DE APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO: 27/04/2020 À 21/05/2020										
Nº	PERGUNTAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS								
		SIM	NÃO	3ª PERGUNTA (MOTIVO)	REGIONAL NORTE	REGIONAL SUL	REGIONAL LESTE	6ª PERGUNTA *RESPOSTA "A"	6ª PERGUNTA *RESPOSTA "B"	6ª PERGUNTA *RESPOSTA "C"
1	Tentou atendimento pela internet?	50	50							
2	Se sim, o atendimento pela internet foi concluído?	2	48							
3	Qual o motivo?			98						
4	O senhor (a) teria interesse em receber o mesmo atendimento oferecido pela Sala do Empreendedor, nos Postos de Protocolo espalhados pela cidade de São José dos Campos?	68	32							
5	Se sim, qual seria o Posto de Protocolo de seu interesse?				10	24	34			
6	Ainda em caso positivo, quais seriam os serviços de seu interesse?							54	79	19
* Alternativas de respostas para a 6ª pergunta: A) Abertura de CNPJ (MEI) apoio administrativo e contábil; B) Abertura e alterações de Inscrição Municipal (MEI) apoio administrativo; C) Apoio em processos informatizados (Verificação de parcelas a pagar, impressão de boleto da contribuição mensal, etc.).										

Tabela 3- Respostas às perguntas 1 a 6.

Fonte: do autor baseado na pesquisa de campo, (2020).

Em face das respostas às perguntas 1, 2 e 3, nota-se que 50% dos participantes não tentaram atendimento pela internet. Quando questionados do porquê não o fizeram, responderam que não têm acesso ou facilidade aos meios digitais, não encontraram o site correto e quando o encontraram tiveram dificuldades para realizar o atendimento virtualmente. Estes 50% que não conseguiram realizar o atendimento virtualmente disseram preferir ser atendimentos presencialmente.

Os demais 50%, que tentaram atendimento pela internet, somente 2% mencionaram ter conseguido concluir o atendimento virtualmente, porém, durante o atendimento foi constatado que só conseguiram fazê-lo parcialmente pela internet pois faltou-lhes a inscrição municipal e, portanto, somente obtiveram o CNPJ.

Avaliando-se a quantidade de respostas à pergunta 4, obteve-se como resultado que 68% dos entrevistados gostariam de receber o atendimento oferecido pela SDE nos Postos de Protocolo localizados em diferentes regiões da cidade de São José dos Campos, sendo que o fator localização é relatado pelos munícipes como grande facilitador.

Os outros 32% que responderam à pergunta 4 relataram que a posição geográfica da SDE é o principal motivo para que os mesmos não escolham outros postos de atendimento. Um dado interessante é que 4% destes 32% gostariam de receber atendimento presencial no Poupa tempo, unidade de atendimento presencial para prestação de serviços da administração Estadual.

Já considerando as respostas à pergunta 5, onde questiona-se onde o munícipe tem preferência por atendimento, ou seja, em qual região da cidade haveria maior demanda por atendimento, obtivemos que 34% preferiram a região leste para serem atendidos, em segundo lugar temos a região sul, com 24% e finalmente temos a região norte com 10% das demandas por atendimento. Desta forma, os resultados colhidos evidenciam que a população tem anseio por atendimento em outras regiões da cidade onde já existe estrutura montada para tal, como as regiões leste, sul e norte.

Nesta pergunta 5, vale salientar que a Lei Orgânica do Município de São José dos Campos estimula a descentralização de serviços públicos. Entretanto, no caso de desconcentração dos mesmos, as atribuições administrativas continuariam sendo da SDE, mesmo que fisicamente alocadas em postos distintos dela, mantendo-se a subordinação hierárquica dos postos de atendimento à SDE.

Finalmente, como respostas à pergunta 6, a respeito de quais seriam os serviços mais demandados nos postos de atendimento fora da SDE, obteve-se como resposta que em primeiro lugar tem-se a abertura de Inscrição Municipal (IM), com 79% das preferências. A seguir, tem-se a abertura de CNPJ, alcançando 54% das preferências dos entrevistados e 19% prefeririam apoio para serviços informatizados, como verificação de parcelas a pagar, impressão de boletos, etc. Vale salientar que os munícipes, nesta pergunta 6, poderiam dar preferência a mais de um serviço, e por este

motivo temos muitos deles solicitando mais de um serviço, como a abertura de IM e o CNPJ, o que fica evidenciado pelas porcentagens alcançadas nestes quesitos.

No ano de 2017 foram atendidos presencialmente 15080 munícipes, perfazendo uma média de 63 pessoas atendidas por dia e, na sequência, em 2018, foram atendidos 14631, com média de 61 pessoas/dia. No ano de 2019, obteve-se 17137 munícipes atendidos, resultando em uma média de 70 atendimentos diários. Estes números demonstram uma tendência de crescimento de demanda no ano de 2019, conforme ilustrado no gráfico abaixo:

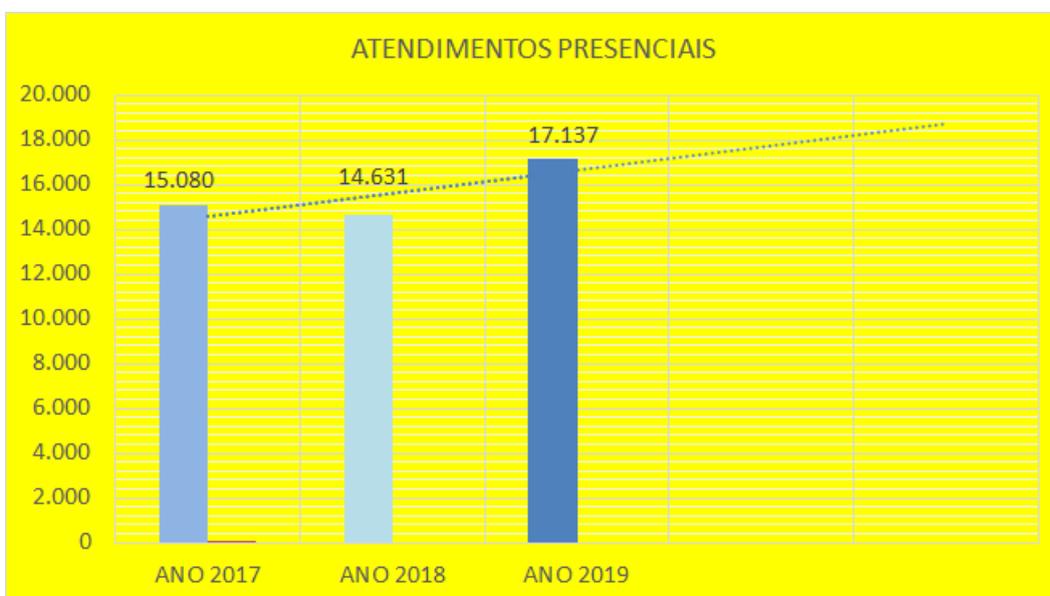


Gráfico 2- Evolução da média anual de atendimentos na SDE.

Fonte: do autor (2020).

Desta forma, podemos resumir os resultados obtidos nesta pesquisa relatando que 32% dos munícipes entrevistados gostariam de continuar recebendo atendimento presencial na SDE, região central, por comodidade da localização; 68% dos munícipes entrevistados relataram preferir receber atendimento presencial em Postos de Atendimento localizados fora da SDE; destes 68%, 34% deles prefere ser atendido na região leste, 24% na região sul e 10% na região norte.

É oportuno salientar que os resultados obtidos por este estudo foram apresentados à Direção da SDE, que julgou pertinente informá-los à Comissão que define o Plano de Metas Municipal. Esta Comissão decidiu incorporar a desconcentração dos serviços presenciais da SDE como meta dentro do Plano de Metas do Município de São José dos Campos para o ano 2021. Assim, a presente pesquisa trouxe já resultados práticos que se acredita serem proveitosos aos munícipes no ano vindouro.

5 CONCLUSÕES

Com base nos resultados encontrados nesta pesquisa, concluímos que:

-A maioria dos munícipes prefere que haja atendimento em outras localidades fora da região central, sendo a região leste, a sul e a norte as preferências, em ordem decrescente, o que corrobora com a hipótese inicial de que a desconcentração dos serviços da SDE seria viável e de interesse aos munícipes por ela atendidos.

-O serviço de maior demanda para os munícipes em postos de atendimento fora da SDE seria a abertura de inscrição municipal, seguido da abertura de CNPJ e por último apoio em processos informatizados.

-Com base na inclusão da desconcentração dos serviços presenciais da SDE como meta no Plano de Metas do município de São José dos Campos para o ano de 2021, como relatado nos resultados, este autor sugere a criação de um plano de ação para a implementação desta desconcentração em futuro próximo e também um estudo de demanda por atendimento presencial oferecido pela SDE, envolvendo a região oeste

- Concluindo, verificou-se que a desconcentração de serviços presenciais da SDE trará a inovação tão almejada no Empreendedorismo Público, trazendo resultados positivos para o coletivo e o interesse público.

REFERÊNCIAS

AGÊ JUNIOR. **São José dos Campos e sua História**. SJC:Prefeitura Municipal de SJC. 1a.edição, 1978. 219p.

Associação das Empresas Contábeis de São José dos Campos, São Paulo. Disponível em [:http://assecon.org.br/capa.asp?idpaginainst=principal&popup=1](http://assecon.org.br/capa.asp?idpaginainst=principal&popup=1) acesso em 03/06/2020.

BAGGIO Adelar Francisco; BAGGIO, Daniel Knebel; Empreendedorismo: Conceitos e Definições **Rev. de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, 1(1): 25-38, 2014 - ISSN 2359-3539

BERENGER, Mercedes Moreira. **Descentralização ou Desconcentração: AIS - SUDS - SUS**. Dissertação apresentada à escola brasileira de administração pública para obtenção do grau de mestre em administração pública. Rio de Janeiro, 1996

BORGES, Denise Aparecida Hipólito; ROMANIELLO, Marcelo Márcio; BRITO, Mozar José. Empreendedorismo no Setor Público: a Influência das Características Organizacionais. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 5, n. 1, p. 85-116, 2016.

Brasil. Lei do SUS. SUS: Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, http://www.cofen.gov.br/lei-8080-lei-orgnica-da-saude_4163.html, acesso em 06 de setembro de 2020)

CAPELLA, Ana Cláudia. Niedhardt.; SOARES, Alessandra Guimarães; BRASIL, Felipe Gonçalves. Pesquisa em políticas públicas no Brasil: um mapeamento da aplicação de modelos internacionais recentes na literatura nacional. In: **ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA POLÍTICA**, 9., 2014, Brasília. Anais... Brasília, DF: ABCP, 2014. Disponível em:<Disponível

em:<https://cienciapolitica.org.br/system/files/documentos/eventos/2017/03/pesquisa-politicas-publicas-brasil-mapeamento-aplicacao.pdf> >. Acesso em: 20 jun. 2016

DOS SANTOS, Maria Cristina. Monografia. **O ensino do empreendedorismo nas escolas municipais um estudo de caso- no Município de São José dos Campos-SP.**2012. (Pós-graduação em Ensino de Gestão Pública)- Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2012. Disponível em <http://www.repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/1216>. Acesso em 20 de março de 2020.

EMMENDOERFER, Magnus Luiz. **Inovação e empreendedorismo no setor público;** Brasília: Enap, 2019.80p.

Escola Brasileira de Direito. Ebradi. São Paulo. Disponível em: <https://ebradi.jusbrasil.com.br/artigos/555262735/desconcentracao-e-descentralizacao-administrativa-entenda-a-diferenca>, acesso em 24 de abril de 2020.

França. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales, 2018. Disponível em <https://www.cnrtl.fr/>. Acesso em 06 de setembro de 2020.

FREITAS, Rony Klay Viana; DACORSO, Antonio Luiz Rocha . Inovação aberta na gestão pública: análise do plano de ação brasileiro para a Open Government Partnership. **Rev. Adm. Pública**, vol.48 no.4 Rio de Janeiro July/Aug. 2014, Disponível em :<https://doi.org/10.1590/0034-76121545>.

GIL, Antonio Carlos, 1946- Como elaborar projetos de pesquisas Antonio Carlos Gil. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

KINGDON, J. W. **Agendas, alternativas and public policies.** 2. ed. Ann Arbor, : University of Michigan, 2003.

KLEIN, Peter G.; MAHONEY, Joseph T.; MCGAHAN, Anita M.; PITELIS, .Christos N. Toward a theory of public entrepreneurship. **European Management Review** (2010). Disponível em: [7,~i502010EURAMMacmillanPublishersLtd.1740-4754/10palgrave-journals.com/etnr/](https://www.emr-journals.com/etnr/).

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina Andrade. **Fundamentos de metodologia científica** Maria Lakatos. - 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.306p.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. In: _____ Curso de Direito Administrativo. São Paulo: Malheiros, 2010, p.150.

MORAIS, Mateus.; VALADARES, Josiel Lopes; EMMENDOERFER, Magnus; TONELLI, Dany. Polissemas do empreendedorismo no setor público. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 4, n. 1, 2015.

OLIVEIRA, JOSÉ CLÓVIS PEREIRA DE; OLIVEIRA, ANTONIO LEONILDE; MORAIS, FRANCISCO DE ASSIS MARINHO. O QUESTIONÁRIO, O FORMULÁRIO E A ENTREVISTA COMO INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS: VANTAGENS E DESVANTAGENS DO SEU USO NA PESQUISA DE CAMPO EM CIÊNCIAS HUMANAS. Congresso Nacional de Educação. Natal. 2013.

Paraná. Lei Orgânica do Município de Curitiba, Paraná. Disponível em :https://www.cmc.pr.gov.br/down/Lei_Organica.pdf. Acesso em 20 de abril de 2020.

Portal do SEBRAE. Disponível em : <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae> acesso em 03/06/2020.

Postos de Atendimento ao Muniícipe da cidade de São José dos Campos, São Paulo. Disponível em: <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/gestao-administrativa-e-financas/protocolos/postos-de-protocolo/>. Acesso em 15/03/20 às 16h.

RESENDE JUNIOR, Pedro Carlos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino; BILHIM, João Abreu de Faria. ESCALA DE ORIENTAÇÃO PARA INOVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS: ESTUDO EXPLORATÓRIO E CONFIRMATÓRIO NO BRASIL E EM PORTUGAL. **Revista de Administração e Inovação**. São Paulo , v . 10 , n .1, p .257-277, Jan ./Mar . 2013 .

São Paulo. LEI COMPLEMENTAR N. 623, DE 9 DE OUTUBRO DE 2019, da cidade de São José dos Campos, São Paulo. Disponível em : http://www.sjc.sp.gov.br/media/114707/lc-623_19-alterada-pela-lc632_20.pdf acesso em 18/06/2020.

São Paulo. Lei Orgânica do município de São José dos Campos, São Paulo. Disponível em :

<http://servicos2.sjc.sp.gov.br/legislacao/Leis/LOM/Lei%20Org%C3%A2nica%20Original.pdf>. Acesso em 15/03/2020 às 15h.

São Paulo. Minuta de Decreto que reconhece a calamidade pública por coronavírus em São José dos Campos, São Paulo. Disponível em: <https://www.sjc.sp.gov.br/media/111987/d-18479-1.pdf>. Acesso em 25 de maio de 2020.

SHANE, Scott.; VENKATARAMAN, S. The promise of entrepreneurship as a field of research. **Academy of Management Review**, v.25, n.1, 2000.

SILVEIRA, Ana Paula. **A POLÍTICA DA DESCONCENTRAÇÃO ADMINISTRATIVA: Um relato do desenho governamental do Estado de Santa Catarina**. 2013. 119f. Dissertação (Mestrado) apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Federal do Para Curitiba, 2013. Disponível em :http://politicaspUBLICAS.weebly.com/uploads/5/3/9/6/5396788/a_politica_da_desconcentrao_administrativa_um_relato_do_desenho_governamental_do_estado_de_santa_catarina.pdf. Acessado em 15/03/2020.

Site Explorevale de São José dos Campos. Disponível em (http://www.explorevale.com.br/cidades/saojosedo_scampos/economia.htm), acessado em 28/07/2009 às 17h46min.

Site da Prefeitura Municipal de Curitiba. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em 16/04/2020.

Site da Prefeitura Municipal de Curitiba-História da cidade. Disponível em : <https://www.curitiba.pr.gov.br/conteudo/historia-fundacao-e-nome-da-cidade/207>. Acesso em 16/04/2020.

Site da Região Metropolitana de Curitiba. Disponível em : <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=104283>. Acesso em 16/04/2020.

Site da Prefeitura Municipal de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/historia/>. Acesso em 16/04/2020.

Site da Prefeitura de São José dos Campos. Disponível em <http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/sao-jose-em-dados/localizacao/>. Acesso em 06 de setembro de 2020).

Site do SEBRAE-Paraná. Disponível em :<https://www.sebraepr.com.br/trabalhe-conosco/>. Acesso em 17/04/2020.

Site professor Diego Del Passo. Disponível em : <https://professordiegodelpasso.wordpress.com/2017/11/11/5-fatos-sobre-sao-jose-dos-campos-parte-1/>. Acesso em 06 de setembro de 2020.

SOUZA, Flávio Sérgio Resende Nunes. PROGRAMA NETUNO: INOVAÇÃO PARA A MELHORIA DA GESTÃO NA MARINHA DO BRASIL. **Race**, Joaçaba, v. 15, n. 3, p. 843-870, set./dez. 2016. Disponível em: <http://editora.unoesc.edu.br/index.php/r>

TAVEIRA, Adriana do Val Alves. DESCENTRALIZAÇÃO E DESCONCENTRAÇÃO DA ATIVIDADE ESTATAL. **Rev. Paradigma**, v.23, 2014. Disponível em <http://revistas.unaerp.br/paradigma/article/download/55/66/>. Acessado em 01/03/2020.

VALADARES, Josiel Lopes; EMMENDOERFER, Magnus. A incorporação do Empreendedorismo no Setor Público: reflexões baseadas no contexto brasileiro. **Revista de Ciências da Administração**, v. 17, n. 41, p. 82-98, 2015.

Anexo

Modelo do formulário aplicado aos munícipes da Sala do Empreendedor que participaram da pesquisa.

Formulário:

DATA: _____.

1 - Tentou atendimento pela internet?

Sim () Não ()

2- Se sim, o atendimento pela internet foi concluído?

Sim () Não ()

3- Se não, qual o motivo?

R: _____
—.

4- O senhor (a) teria interesse em receber o mesmo atendimento oferecido pela Sala do Empreendedor, nos Postos de Protocolo espalhados pela cidade de São José dos Campos?

Sim () Não ()

5- Se sim, qual seria o Posto de Protocolo de seu interesse?

a) () Regional Norte;

b) () Regional Sul;

c) () Regional Leste.

6- Ainda em caso positivo, quais seriam os serviços de seu interesse?

a) () Abertura de CNPJ (MEI) apoio administrativo e contábil;

b) () Abertura e alterações de Inscrição Municipal (MEI) apoio administrativo;

c) () Apoio em processos informatizados (Verificação de parcelas a pagar, impressão de boleto da contribuição mensal, etc.).