



O DESAFIO DA DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS¹

Alexandre de Siqueira

Resumo: O presente artigo aborda o tema da desburocratização, a simplificação dos serviços públicos municipais, fazendo análise de como a Prefeitura de São José dos Campos / SP, em sua atual gestão (2017-2020), promove o assunto em questão. Analisa ainda como os quatro eixos da Administração Pública municipal (Simplificar, Inovar, Compartilhamento de Recursos e Gestão Aberta), aliados com o grande impacto do uso da Tecnologia da Informação, podem contribuir neste processo. Realizou-se um levantamento bibliográfico sobre o assunto e, quanto ao seu enquadramento metodológico, classifica-se como uma Pesquisa Pura, que objetiva gerar novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência. Já com relação ao tipo de dado utilizado, enquadra-se como uma Pesquisa Empírica, pois as informações analisadas foram coletas diretamente/indiretamente sobre os fatos. Concluindo-se que é possível à Administração Pública, com a aplicação dos métodos pesquisados, alcançar a tão almejada desburocratização, e assim prestar serviços eficientes e de qualidade aos cidadãos.

Palavras-chave: Desburocratização. Simplificação. Eficiência.

¹ Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão Pública, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.



1 INTRODUÇÃO

Um dos maiores desafios na Administração Pública é vencer o estigma da burocratização dos serviços públicos, o que caracteriza a má qualidade no atendimento aos cidadãos, sendo sempre alvo de reclamações dos mesmos.

Chiavenato (2006), assim descreve sobre o termo “Burocracia”:

Segundo o conceito popular, a burocracia é entendida como uma organização onde o papelório se multiplica e se avoluma, impedindo soluções rápidas e eficientes. O conceito de burocracia para Max Weber é exatamente ao contrário. Para ele, a burocracia é uma organização eficiente por excelência, pois ela explica nos mínimos detalhes como as coisas deverão ser feitas. (CHIAVENATO, 2006, p. 38).

Ao longo do tempo, porém, o termo adquiriu uma conotação negativa, relacionada principalmente ao que Weber chamou de “disfunções” da burocracia, que nada mais são do que exageros que geram a ineficiência do sistema. Daí saiu a ideia de que algo burocrático é ruim, ineficiente, lento.

Segundo Pereira (2018), não é de hoje que muitos órgãos e repartições governamentais carregam o estigma de não ter qualidade no atendimento de suas demandas. Se considerarmos que o serviço ao cidadão é o ‘core business’ de toda a Administração Pública, executá-lo com excelência deve ser uma busca constante das gestões municipais, estaduais, federais e todas suas autarquias.

Partindo dos pontos apresentados, para atingir o objetivo geral desta pesquisa, realizou-se a análise de como a Prefeitura de São José dos Campos / SP, em sua atual gestão (2017-2020), promove a desburocratização, a simplificação dos serviços públicos municipais.

Derivados do objetivo geral, e para se alcançar o mesmo, realizaram-se ainda os seguintes objetivos específicos:



- I. Identificar como os quatro eixos da Administração Pública municipal atual (Simplificar, Inovar, Compartilhamento de Recursos e Gestão Aberta) contribuem para a desburocratização, simplificação dos serviços públicos municipais.
- II. Analisar o impacto de uso da Tecnologia da Informação na simplificação dos serviços públicos municipais.
- III. Propor novos meios para melhorias no processo de simplificação, observadas através do benchmarking.

O presente artigo classifica-se, quanto ao seu enquadramento metodológico, como uma Pesquisa Pura, que objetiva gerar novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência sem necessariamente ter uma aplicação prática prevista. Envolve verdades e interesses universais. É motivada basicamente pela curiosidade intelectual do pesquisador.

E com relação ao tipo de dado utilizado, enquadra-se como uma Pesquisa Empírica, pois as informações analisadas foram coletas diretamente sobre os fatos (no mesmo momento em que ocorrem), ou indiretamente (por meio do relato de alguém ou de consulta a documentos).

Quanto ao aprofundamento do estudo, considera-se do tipo Exploratória, pois tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o objeto de estudo.

O método de coleta de dados utilizado na pesquisa foi a Quantiquantitativa, pois a análise de dados quantitativos produz informações qualitativas e vice-versa, portanto ambas não são excludentes e sim complementares. Já o tipo de pesquisa caracteriza-se como um Estudo de Caso, onde tem-se como objetivo o estudo de um caso, que pode ser uma pessoa, um grupo, uma comunidade, uma organização, um software, entre outros.



O campo de pesquisa é a Prefeitura de São José dos Campos / SP (site institucional, documentação, legislação, projetos, sistemas e itens correlacionados).

Já os instrumentos de coleta de dados escolhidos foram a consulta de documentos / bibliografia.

Na sequência serão apresentados os resultados obtidos pela pesquisa ora realizada.



2 VENCENDO O DESAFIO DA DESBUROCRATIZAÇÃO

2.1 Fundamentação Teórica: Desburocratização, Simplificação e Eficiência

Na sociedade moderna as cobranças por serviços públicos eficientes, de qualidade e com a menor burocracia possível, passaram a ser uma realidade cada vez mais constante, levando os administradores públicos a reavaliarem seus procedimentos e a própria estrutura organizacional, visando se readequar a essa nova realidade.

Marcado pelo estigma da burocratização, lentidão, má qualidade, entre outros; o setor público precisa buscar a desburocratização, ou seja, simplificar seus processos para alcançar a qualidade, agilidade e eficiência, tão almejadas pelo seu principal cliente: o cidadão!

Segundo Campos (1992, p. 2), um produto ou serviço eficiente e de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo, ou seja, com a menor burocracia possível, as necessidades do cliente (cidadão).

A burocratização é um dos fatores que levam à falta de competitividade do país, diante do mercado internacional, é isso o que aponta uma série de estudos da Federação da Indústria do Estado de São Paulo (FIESP), realizada desde 2008. Trata-se de uma lista de 43 países responsáveis por 90% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial, onde o Brasil ocupa o 39º lugar na classificação geral. As subcategorias abordadas na série revelam os problemas que precisam ser enfrentados com reformas políticas ágeis.

Na média, durante dez anos, o Brasil manteve o título de campeão em burocracia... “Esses são alguns dos indicadores que precisam ser alterados para deixarmos de ter uma economia típica de colônia, que se destaca apenas pelas exportações de commodities”, diz o vice-presidente da FIESP, José Ricardo Roriz Coelho (2018).



Ainda segundo Coelho (2017), a melhor maneira de se corrigir o *déficit* orçamentário do governo não é aumentando a carga tributária, e sim melhorando sua eficiência, reduzindo custos e elevando a qualidade do serviço público em benefício de toda a sociedade.

Para se alcançar essa tão almejada desburocratização e eficiência, é fundamental a modernização e inovação dos serviços públicos, com a implementação de novas tecnologias e ainda novos modelos de gestão, muitas delas inclusive, advindas de experiências muito positivas na iniciativa privada.

Dentro deste contexto temos conceitos tais como o Lean Office aliado ao método de gestão da qualidade “PDCA” (Plan, Do, Check, Action), Governo Eletrônico (e-Gov), Indústria 4.0 (Indústrias Inteligentes) de onde derivou-se o modelo Governo 4.0 (Cidades Inteligentes), dentre outros conceitos já consagrados na esfera privada.

A ideia de aplicação da filosofia Lean Office “Escritórios Enxutos” também na área administrativa, vem crescendo no Brasil e no mundo. Porém a migração destes conceitos, que nasceram na área de fabricação da Toyota no Japão, para as atividades administrativas e de gestão não é tão simples. É mais fácil identificar os desperdícios quando são envolvidas matérias primas e processos de sua transformação no produto final.

“O pensamento enxuto aplicado nas áreas administrativas passa a ser de vital importância, principalmente quando se constata que 60% a 80% de todos os custos envolvidos para satisfazer a demanda de um cliente, são de natureza administrativa”. (TAPPING; SHUKER, 2010).

No contexto da produção enxuta a aplicação do método PDCA (Planejar, Executar, Avaliar, Agir), visa atacar alguns tipos de desperdícios comuns identificados por Ohno (1997), no suporte às etapas do processo de melhoria aplicado ao ambiente administrativo.



Segundo Turati (2007), o conceito do Lean Office pode ainda contribuir para fornecer melhorias no ambiente administrativo público, respeitando a estrutura organizacional. Citou, neste contexto, as muitas melhorias nos mapas de fluxo de processos da Secretaria Municipal da Fazenda (SMF), do Município de São Carlos, Estado de São Paulo.

Ainda de acordo com Turati (2007), o grande avanço da aplicação deste conceito foi para o cidadão, pois foi visível a redução do tempo de espera dos pedidos requisitados à Prefeitura, com a eliminação das atividades que não agregavam valor, derivando-se em maior agilidade na resposta aos mesmos.

Apesar de maior complexidade em se identificarem desperdícios em processos que não envolvam diretamente matérias-primas, máquinas e produtos; mesmo assim os resultados colhidos por empresas que já começaram a trabalhar com os conceitos do Lean Office na administração são relatados como satisfatórios.

Outro conceito, que a mais tempo se conhece em prática no setor público, é o de e-Government ou, sua forma abreviada, e-Gov (Governo Eletrônico), que de acordo com o Portal do Governo Eletrônico Brasileiro é assim definido:

As ações do e-Gov priorizam o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) para o desenvolvimento da democracia ao acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas.

Neste contexto, Chahin (2004), afirma:

Pode-se ver projetos sendo desenvolvidos no Brasil tanto na área de gestão como na área de desenvolvimento de políticas públicas em atividades-fim do Estado, suportadas por ferramentas tecnológicas. De fato, este conceito abrange tudo o que, ao longo dos anos de história da informática pública brasileira, se construiu em Tecnologia da Informação dentro do governo. (CHAHIN et al., 2004)



Ainda sobre o conceito de e-Gov, Furtado e Jacinto (2010) descrevem a sua importância na desburocratização da Administração Pública. A utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) fazem parte da vida na sociedade globalizada. Nesse sentido a Administração Pública passou por uma evolução natural frente aos novos tempos.

Toda a burocracia e ineficiência presentes nos serviços públicos tiveram que evoluir e o Governo Eletrônico caracteriza-se como a expressão dessa nova era, pois tem entre seus objetivos a oferta de serviços eficientes, transparentes e seguros aos cidadãos – que passam a ser postos em lugar de destaque – como também melhorar a relação com as empresas e com as demais esferas e poderes do próprio governo.

Diante dessa nova realidade, muitas são as ações já executadas, o que gera um ganho positivo para todos os envolvidos no processo de amadurecimento do e-Gov no Brasil.

Furtado e Jacinto (2010), ainda com foco na importância do tema, complementam o conceito do e-Gov como:

Projetos que visam facilitar o acesso às tecnologias para a população em massa, informatizar escolas e comunidades rurais, como também desburocratizar os processos da gestão, proporcionar mecanismos que garantam a transparência das ações do governo, possibilitando à sociedade verificar regularmente essas informações; renovando também as formas de trabalho e rotinas dos servidores públicos espalhados pelo país, otimizando seus serviços através de sistemas inovadores. (FURTADO; JACINTO, 2010, p. 56).

Atrelado ao e-Gov, o conceito de Governo 4.0, em resumo, privilegia a eficiência, inovação e o uso de várias tecnologias que se integram na organização, gerando uma gestão transparente e serviços de qualidade.

Segundo Esteves (2016), os principais pilares do Governo 4.0 são:



- I. Governança compartilhada com a sociedade;
- II. Consulta e participação da sociedade na criação de políticas públicas e nas decisões do processo de gestão;
- III. Ocupação de cargos públicos com critérios de eficiência e meritocracia, valorizando o servidor público;
- IV. Serviços públicos inovadores;
- V. Transparência e governo aberto.

Já com relação ao modelo “Cidades Digitais ou Cidades Inteligentes”, Prado (2008) relata que esses projetos surgem em todas as regiões do Brasil e, nos últimos anos, algumas dezenas de cidades se intitulam "cidades digitais" (por exemplo: Ouro Preto e Belo Horizonte (MG), o Corredor Digital, a partir do bem-sucedido projeto de Piraí (RJ), Parintins (AM), Sud Mennucci (SP), Foz do Iguaçu (PR), Porto Alegre (RS)).

A motivação para os projetos das cidades digitais está ligada à própria cidade e à sua transição rumo à sociedade da informação.

A maioria das pessoas no Brasil vivem e trabalham em núcleos urbanos, e as administrações locais são as instâncias mais próximas do cidadão, conhecem as suas necessidades, o meio local, e podem identificar o impacto e as oportunidades de uma estratégia, uma visão global, para aproveitar o potencial das TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação).

Prado (2008), também aponta nesta direção ao afirmar:

Nos contextos locais, essas estratégias podem ser pensadas em pequena escala a partir de uma perspectiva integradora, tais como áreas críticas de infraestruturas, inovação tecnológica, acesso, criação de conteúdos locais e capacitação. Entretanto, o movimento de cidades digitais assume uma dimensão global onde ganha destaque a estratégia dos governos nacionais e regionais para criar as condições ideais para a inserção das populações na sociedade da informação. (PRADO, 2008)



Para Portugal (2003), a utilização de tecnologias digitais de informação e de comunicação tem gerado diversos benefícios, tais como: a efetiva redução da burocracia administrativa, a capacidade de geração de trabalho qualificado, a simplificação e transparência dos processos de decisão, a diversidade da informação recebida ou tratada, a abertura e reconhecimento dos processos de educação e de formação profissional, a generalização segura do comércio eletrônico, a oferta de novos modos de lazer e o apoio a cidadãos com necessidades especiais.

A própria Constituição Federal, em seu art. 37, rege que a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.

Destacando-se o princípio da Eficiência, que tem sua origem no direito privado, e veio com a chamada “Reforma Administrativa”, surgiu como resposta não apenas à burocratizada estrutura administrativa brasileira, mas também à necessidade que apresentou de se adequar aos novos parâmetros de organização e prestação de serviços que a política de desestatização veio a requerer.

Em outras palavras, o princípio da eficiência orienta a atividade administrativa no sentido de conseguir os melhores resultados com os meios escassos de que se dispõe, ao menor custo possível. Isto se torna um grande desafio para a Administração Pública, vencer o estigma da burocratização, e passar ser eficiente em sua prestação de serviços públicos.

Para tanto, inevitavelmente, é necessário a desburocratização, a simplificação dos serviços públicos, tendo foco no cliente, que no caso da Administração Pública, é o cidadão, que sustenta toda essa máquina administrativa por meio dos seus impostos.



Advindo do setor privado, porém perfeitamente aplicável ao setor público, sobre o conceito de “foco no cliente”, Carpinetti (2012) esclarece:

O conceito de foco no cliente relaciona-se com duas questões fundamentais: trazer a visão do mercado sobre os requisitos de produtos e serviços para dentro da empresa (market in); e garantir que toda organização esteja focada no atendimento desses requisitos. (CARPINETTI, 2012, p. 31)

Esse novo modelo, mais eficiente e simples, tem sido alavancada, em grande parte, pelos avanços da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), otimizando processos, reduzindo investimentos, encurtando distancias, ou seja, simplificando a vida das pessoas.

O próprio Governo Federal, ciente desse grande desafio, a simplificação, lançou um portal específico para o tema, o qual traz como apresentação:

“Quando buscamos algum serviço público podemos nos deparar com exigências que acabam por burocratizar um atendimento que deveria ser simples e rápido. São documentos autenticados, carimbos, certidões, autorizações e um tanto de números e protocolos.

*A partir de agora, sempre que você se encontrar em situação semelhante ou não conseguir utilizar algum serviço público do Governo Federal, basta enviar sua solicitação para desburocratizar o serviço por meio do **Simplifique!***

A ferramenta, promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), é a maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.](#)”

2.2 O Campo da Pesquisa: Prefeitura de São José dos Campos / SP

São José dos Campos é um município brasileiro no interior do estado de São Paulo. Pertence à Mesorregião do Vale do Paraíba Paulista e Microrregião de São José dos Campos. É sede da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, localizando-se a leste da capital do estado, distando desta cerca de 94 km.

Informações sobre a Cidade:

Tabela 1 - São José dos Campos - Informações sobre a Cidade, 2019

Dados Gerais	
Fundação:	27 de julho de 1767 (252 anos)
Gentílico:	Joseense
Lema:	Aura terraque generosa "Generosos são os ares de minha terra"
Prefeito(a):	Felício Ramuth (PSDB) / (2017 - 2020)
Vista parcial noturna:	
Bandeira:	
Brasão:	
Localização	
Unidade federativa:	São Paulo
Região metropolitana:	Vale do Paraíba e Litoral Norte

Municípios limítrofes:	Norte: Camanducaia, Sapucaí-Mirim; Sul: Jacareí, Jambeiro; Leste: Monteiro Lobato, Caçapava; Oeste: Igaratá, Joanópolis e Piracaia.
Distância até a capital:	94 km
Características geográficas	
Área:	1.099,77 km ²
População:	713.943 hab. (SP: 6º) – estatísticas IBGE/2018
Densidade:	649,17 hab./km ²
Altitude:	600 m
Clima:	Tropical de altitude Cwa
Fuso horário:	UTC-3
Indicadores	
IDH-M:	0,807 (SP: 12º) – muito alto IBGE/2010
PIB:	R\$ 37.315.782,50 mil (BR: 19º) – IBGE/2016
PIB per capita:	R\$ 53.615,25

Fonte: Wikipédia, 2019

Figura 1 - São José dos Campos / SP



Fonte: Wikipédia, 2019



2.2.1 Ações Municipais

A seguir são apresentadas as principais ações do governo municipal que corroboram na busca pela desburocratização e simplificação, oferecendo assim serviços eficientes e de qualidade aos cidadãos.

2.2.1.1 O Plano de Governo

A coligação "*São José faz seu futuro*" detalha o plano de governo da atual administração municipal (2017 - 2020). As ações estão baseadas em quatro eixos centrais: Simplificar, Inovar, Compartilhar Recursos e Gestão Aberta. Entre os pontos abordados pelo projeto estão o incentivo ao uso de formas alternativas de transporte e uma gestão que evite o endividamento.

O plano de governo assim descreve resumidamente esses quatro eixos:

- **Simplificar** – Como gestor eficiente e com a experiência de quem conhece bem a Prefeitura, o Prefeito vai reerguer São José dos Campos empregando os recursos no lugar certo, sempre respeitando os que mais precisam. E o servidor pode contribuir ajudando a definir essas prioridades.

“Governar não é reinventar a roda, é fazer o simples, mas com prioridades bem definidas”.

- **Inovar** – O Prefeito sabe que o servidor de carreira tem muito a contribuir, com boas ideias que vão melhorar os serviços oferecidos pela Prefeitura à população. Uma das propostas é digitalizar e modernizar todos os processos da Prefeitura, o que vai melhorar as condições de trabalho do servidor.

“Para os velhos problemas, é preciso encontrar novas soluções”.



- **Gestão Aberta** – O Prefeito deve ser um administrador acessível para ouvir as sugestões dos servidores e da sociedade. Para isso vai criar novos canais de comunicação, implantar o diálogo constante de todas as secretarias com o funcionalismo e total transparência nos gastos públicos.

“Um bom prefeito é aquele que escuta a sociedade e quando toma uma decisão deixa claro os seus motivos”.

- **Compartilhar Recursos** – O Prefeito sabe ainda que é possível melhorar a logística de uso de equipamentos públicos, garantindo eficiência e economia dos recursos municipais. O Prefeito vai trabalhar respeitando e motivando os servidores municipais.

“A gestão pública moderna exige parcerias com a iniciativa privada para ampliar a oferta de vagas e oferecer serviços”.

2.2.1.2 Revisão de Processos

Para desburocratizar uma das ferramentas é analisar as etapas de um serviço, identificar as atividades que não “agregam valor” e eliminá-las, simplificando o processo, tornando-o assim mais eficiente.

Temos um caso prático de desburocratização do serviço público na Prefeitura de São Carlos / SP, aplicando-se os conceitos do Lean Office onde, segundo Turati (2007), parte das propostas sugeridas foram implantadas, como foi no caso do procedimento de atendimento fiscal à população, onde as etapas foram reduzidas de 5 para 1 e a agregação de valor no procedimento aumentou de 4,5% para 33,3%.

Esses resultados foram derivados da redução de etapas de trabalho desnecessárias, da otimização do tempo de processamento e eliminação de atividades que não agregavam valor.



Dessa forma concluiu-se que é possível aplicar os conceitos do Lean Office no setor administrativo público estudado, considerando em sua aplicação, as adaptações pertinentes à organização.

Com base nos conceitos do Lean Office, e ainda com o exemplo da aplicação na Prefeitura de São Carlos citado anteriormente, a Secretaria de Governança da Prefeitura de São José dos Campos, iniciou um projeto de desburocratização, no qual estão sendo revisados os procedimentos de vários serviços que o cidadão solicita à Prefeitura.

A equipe já mapeou os processos, sugeriu melhorias e algumas já foram implementadas, levando-se em conta ainda o que rege a Lei Nº 13.726, de 08 de outubro de 2018, a qual tem como título: “Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação”, tendo ainda em seu Art 3º § 3º a seguinte premissa: “Os órgãos e entidades integrantes de Poder da União, de Estado, do Distrito Federal ou de Município, não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidão ou documento expedido por outro órgão ou entidade do mesmo Poder...”

O impacto desses trabalhos para o cidadão ocorrerá, principalmente, com a utilização do “Pref Book” (projeto que abordaremos na sequência).



2.2.1.3 Desburocratização - Principais Projetos

a) **Título:** Pref Book

Descrição: Plataforma centralizadora com vários serviços da Prefeitura disponibilizados à população. Com o “Pref Book” a Prefeitura agiliza e simplifica o acesso do cidadão aos seus dados e a todas as informações necessárias no mesmo local, a um clique, sem precisar sair de casa nem enfrentar filas.

Com esta nova ferramenta de gestão, os cidadãos terão acesso às mais diversas informações existentes nas bases de dados do município podendo consultar, ao mesmo tempo, em diversas plataformas, certidões e débitos, imprimir guias, abrir processos administrativos online, sem precisar se deslocar às repartições públicas.

A ferramenta, desenvolvida pela Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças, une tecnologia de ponta, interatividade e transparência, contribuindo para redução de filas e da burocracia, simplificação dos processos administrativos, e ainda a diminuição de atendimentos presenciais nas unidades da Prefeitura.

Público Alvo: Munícipes e contribuintes.

Implantação: Abril de 2019

Funcionalidades disponibilizadas no Pref Book atualmente:

a.1) Emissão de certidões

- Tempo estabelecido
- Dados cadastrais imobiliários
- Inscrição municipal
- Débitos do imóvel
- ISSQN/Taxa de licença
- Certidão Negativa de Débitos (CND)

a.2) Meus débitos

- Consulta de débitos de imóveis
- Consulta de débitos de empresas
- Consulta de multas de fiscalização
- Consulta de multas de trânsito em dívida ativa
- Emissão de guias para pagamento de débitos

a.3) Cadastro de imóveis ou empresas

- Consulta de imóveis ou empresas vinculadas ao CPF
- Inclusão de imóveis ou empresas que estão vinculadas ao CPF
- Exclusão de imóveis ou empresas que não estão vinculadas ao CPF

a.4) Meus processos

- Consulta de processos abertos
- Consulta do andamento dos processos
- Resolução de "exigências"
- Abertura "online" de processos administrativos

Demais serviços previstos à serem disponibilizados:

- Acompanhamento das notas e histórico escolar dos alunos;
- Consultas e exames médicos agendados pela rede pública;
- Agenda cultural e esportiva;
- Dentre outros.

Figura 2 - Pref Book, material publicitário



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019



b) Título: São José Viva

Descrição: Aplicativo que contém todas as atividades sociais, esportivas e culturais oferecidas pela Prefeitura de São José dos Campos. É esperado que facilite a vida dos munícipes no sentido de não precisarem se deslocar até as unidades da Prefeitura para realizar sua pré-inscrição para uma determinada atividade. Com o aplicativo o munícipe verifica as atividades existentes, as vagas disponíveis e realiza sua pré-inscrição.

Público Alvo: Se destina a todos os munícipes e professores vinculados com as atividades sociais, esportivas ou culturais da Prefeitura de São José dos Campos.

Implantação: Março de 2019

c) Título: Consulta de Medicamentos via Internet

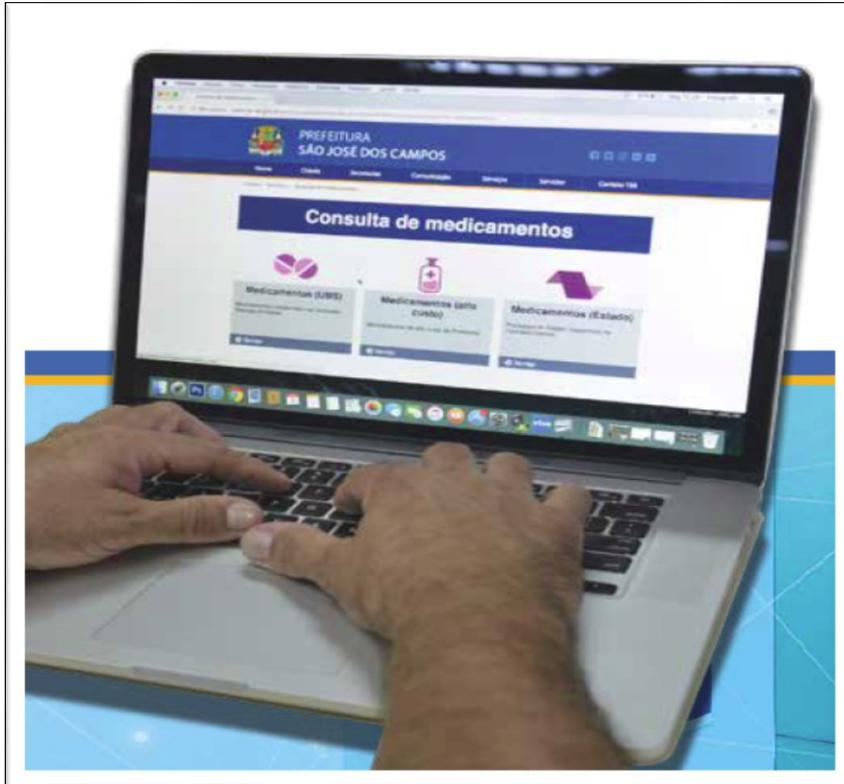
Descrição: No site da Prefeitura, os cidadãos podem verificar se os remédios fornecidos pela Prefeitura ou pelo Estado, já estão disponíveis na rede básica de saúde.

Com este serviço a Prefeitura de São José dos Campos vai desburocratizar a distribuição de parte dos medicamentos de alto custo, visando a melhoria no acesso dos pacientes aos mesmos.

Público Alvo: Munícipes atendidos pela rede básica de saúde.

Implantação: Abril de 2019

Figura 3 - Consulta de Medicamentos via Internet.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

d) Título: São José na Palma da Mão

Descrição: Pacote que reúne 10 aplicativos gratuitos para celular e tablet. As soluções digitais, que visam facilitar a vida do cidadão, envolvem as áreas de saúde, mobilidade urbana, esportes, segurança pública e manutenção da cidade.

As novidades chegam, inclusive, à Central 156. Uma nova ferramenta interativa permitirá que o cidadão, pelo celular, solicite serviços, obtenha informações ou registre elogios e sugestões à Prefeitura. Haverá a opção de enviar fotos e vídeos para a Administração Pública.

Também foi lançado um sistema de validação de atestados médicos por meio da internet. O serviço está disponível no portal da Prefeitura, onde também será possível conferir a escala diária de médicos e dentistas das UBS's (Unidades Básicas de Saúde) e UPA's (Unidades de Pronto-Atendimento).

A coleção de aplicativos, desenvolvida pela Prefeitura, em parceria com o IPPLAN (Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento), está disponível para download na App Store e no Google Play. Ao baixar, o cidadão precisa se cadastrar com informações pessoais.

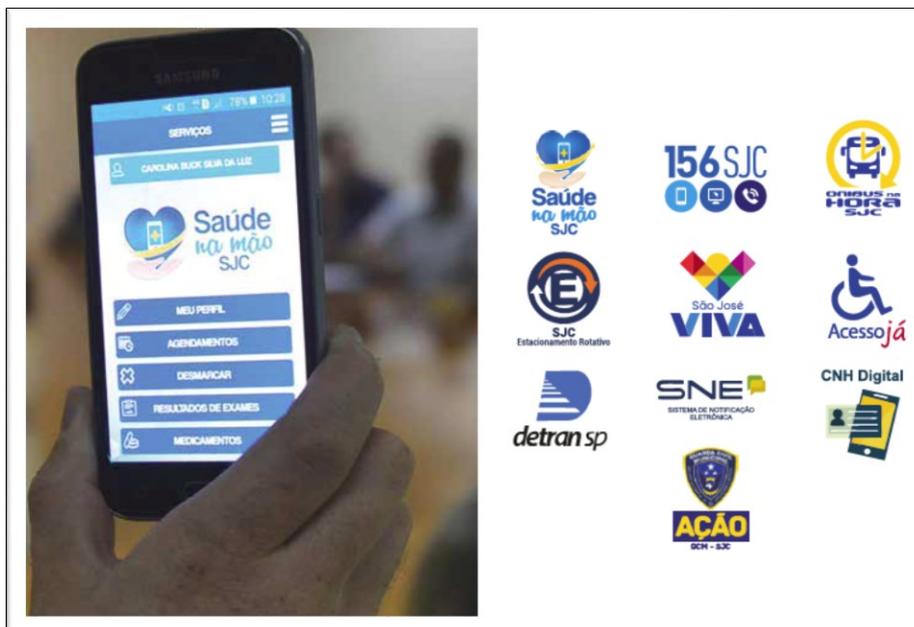
‘Saúde na mão’, ‘156 SJC’, ‘São José Viva’, ‘Acesso Já’ e ‘Ação GCM’ (de uso restrito da Guarda Municipal) são algumas das soluções apresentadas.

Com esses lançamentos, que colocam os serviços públicos na palma da mão, chegam a 10 o número de aplicativos com serviços da Administração Pública. A cidade já contava com as ferramentas ‘SJC Estacionamento’, ‘Ônibus na Hora’, ‘Detran.SP’, ‘CNH Digital’ e ‘SNE (Sistema de Notificação Eletrônica)’.

Público Alvo: Munícipes.

Implantação: Abril de 2019

Figura 4 - São José na Palma da Mão.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

e) Título: UBS Resolve

Descrição: O “UBS Resolve” é um programa inovador, que facilita a vida e agiliza o atendimento ao cidadão, usuário da rede básica de saúde do município, com a coleta dos exames laboratoriais na própria UBS (Unidade Básica de Saúde).

As unidades também incorporaram novo sistema de acolhimento por parte da enfermagem, adoção de novos protocolos de assistência médica, onde a gerência da UBS fica junto à recepção para melhorar o atendimento e as agendas estão abertas todos os dias para marcação de consultas.

O objetivo do “UBS Resolve” é tornar a unidade básica de saúde mais resolutiva nas áreas de clínica médica, ginecologia e pediatria. O programa está alicerçado em três bases: sustentabilidade da unidade, eficiência dos processos e a resolutividade das ações, visando a humanização do acolhimento aos pacientes e maior abrangência dos serviços prestados à população.

Público Alvo: Munícipes atendidos pela rede básica de saúde.

Implantação: Janeiro de 2017

Figura 5 - UBS Resolve.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f) Título: Cidade Inteligente (Smart Cities)

Descrição: Buscar a inovação, por meio do empreendedorismo e da economia criativa, garantindo a evolução social e cultural da cidade, promovendo a inclusão, a aproximação e conectividade de seus moradores.

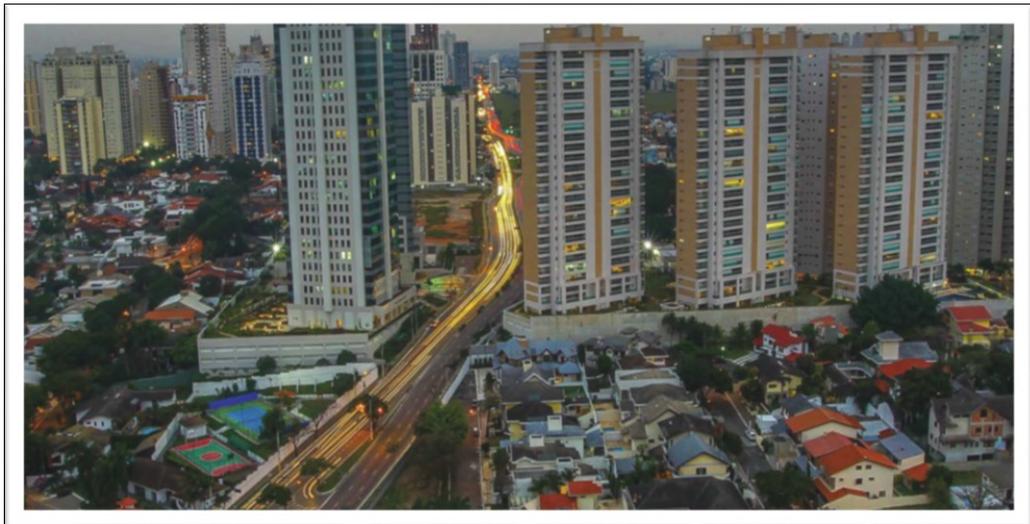
São José dos Campos investe em tecnologia para melhorar a vida das pessoas. O conceito de 'Smart Cities' – ou 'Cidades Inteligentes' – está presente em áreas como saúde, educação, urbanismo, segurança pública, esporte e cultura.

Com a implantação de 1.000 câmeras de monitoramento por toda a cidade para apoio à segurança, interligação semafórica, Wi-Fi gratuito, conectividade em prédios públicos, escolas e unidades de saúde, entre outras iniciativas; o projeto objetiva melhorar a vida da população.

Público Alvo: População em geral

Data de implantação: Janeiro de 2017 (em andamento)

Figura 6 - Cidade Inteligente



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

Figura 7 - Cidade Inteligente: Implantação de 1.000 câmeras de monitoramento.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

- **Cidade Inteligente - Subprojetos:**

f.1) Empreendedorismo nas Escolas

A Prefeitura aposta em projetos de empreendedorismo na rede de ensino municipal, com alunos de 12 a 14 anos. As crianças desenvolvem valores como o trabalho em equipe, a disciplina e o comprometimento. Na feira “Empreende São José”, os alunos apresentam novos projetos desenvolvidos nas Startups Educacionais.

Figura 8 - Empreendedorismo nas Escolas.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019



f.2) Programa de Incentivo à Inovação Científica, Tecnológica e Sustentável de São José dos Campos - Lei da Inovação - Lei 9.563/2017

Marcos legais para incentivo à inovação científica, tecnológica e sustentável. O "Programa de Incentivo à Inovação Científica, Tecnológica e Sustentável de São José dos Campos" visa o recebimento de projetos inovadores para avaliação desde que possam otimizar as obras e os serviços públicos em benefício da população, nos termos do artigo 218 da Constituição Federal e do artigo 249 da Lei Orgânica do Município.

Objetivos:

- I - Fomentar a atividade inovadora em benefício da coletividade e do desenvolvimento do Município;
- II - Avaliar e testar a aplicação dos projetos inovadores em obras e serviços públicos locais;
- III - Aumentar a eficiência e a qualidade das obras e dos serviços públicos, e ao mesmo tempo, diminuir seus custos;
- IV- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população;
- V - Incentivar a contribuição da sociedade com novas ideias para a gestão do Município;
- VI - Promover o desenvolvimento sustentável do Município.

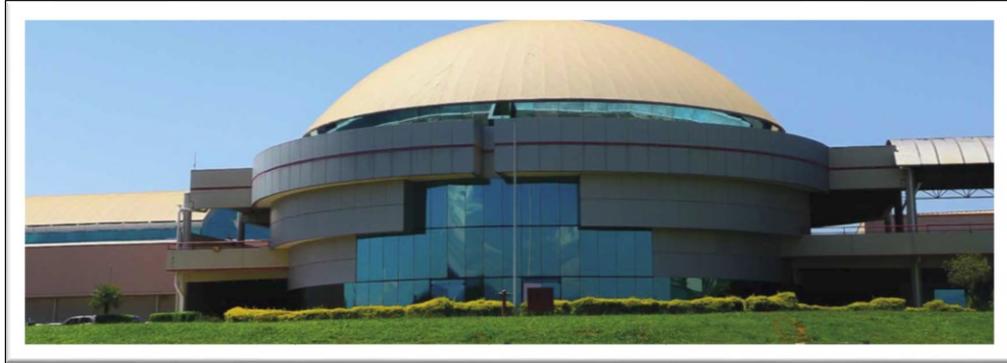
f.3) Parque Tecnológico - Incentivo aos Empreendedores

“Um celeiro de ideias inovadoras”. O Parque Tecnológico abriga incubadoras de negócios, centros empresariais, laboratórios multiusuários, escritório de negócios, institutos de pesquisas, universidades e startups.

O projeto “Startup São José” consolida o município na rota da inovação. O Parque Tecnológico abrigará as Startups, impulsionando o desenvolvimento da economia criativa e de novos empreendedores.



Figura 9 - Parque Tecnológico



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f.4) Abertura de Empresas no menor tempo do Brasil

O tempo médio para abertura de empresa de baixo impacto é o menor do país: menos de 24 horas.

Os interessados em abrir uma empresa em São José dos Campos podem formalizar o negócio de forma “online” através do “Empresa Fácil”. O sistema adotado pela Prefeitura visa facilitar e agilizar o acesso de empreendedores ao processo e também ao alvará de funcionamento.

Para cerca de 95% das empresas consideradas de baixo risco as solicitações de abertura, alteração de dados ou encerramento dos empreendimentos, podem ser iniciados e concluídos através do “Empresa Fácil”. Com o sistema o empreendedor pode realizar os processos de casa ou de seu escritório, sem necessidade de comparecer a Prefeitura, e ainda acompanhar as etapas do processo “online”.

Figura 10 - Abertura de Empresas no menor tempo do Brasil



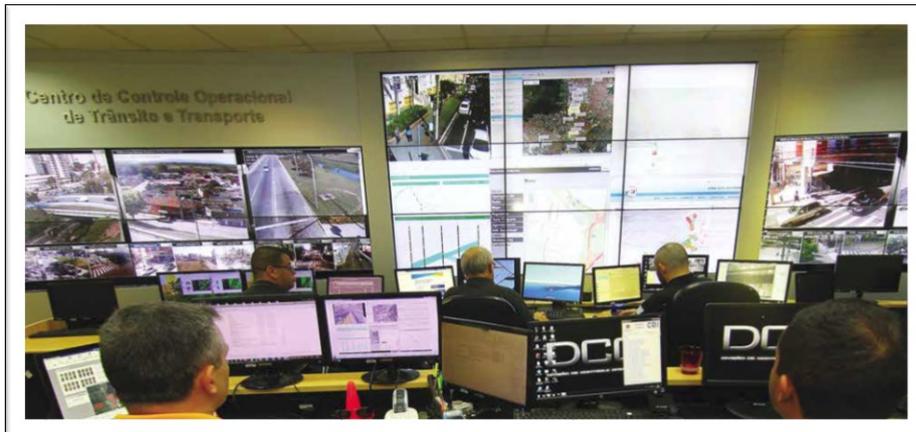
Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f.5) Portal Eletrônico de Segurança

Radars instalados nas ruas fazem leitura de placas dos veículos, usando a tecnologia OCR (Reconhecimento de Caracteres Óticos). Por meio dos portais eletrônicos, o sistema dos radares está interligado, em tempo real, com as bases da Polícia Militar e do COI (Centro de Operações Integradas) para possibilitar ações tanto para a segurança no trânsito quanto para a segurança pública no município.

Ao todo serão 178 equipamentos com a tecnologia OCR divididos entre 77 bases fixas, 44 avanços semaforicos, 15 lombadas eletrônicas, 40 portais, além de dois aparelhos móveis que serão utilizados de acordo a programação feita pela equipe técnica da Prefeitura.

Figura 11 - Portal Eletrônico de Segurança.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f.6) Carro Guardião

O Carro Guardião circula pelas ruas da cidade verificando o controle do estacionamento rotativo e placas de veículos roubados.

Equipado com cinco câmeras com tecnologia OCR (Reconhecimento de Caracteres Óticos), localização por georeferenciamento (Latitude e Longitude) e software de fiscalização operado dentro do veículo, o carro vai captar as imagens dos veículos estacionados e fará uma verificação nas bases de dados fornecidas pelos órgãos de segurança pública.

Comprovada a irregularidade, a informação será compartilhada com as forças de segurança, contribuindo para a solução e prevenção dos casos de criminalidade.

No caso da fiscalização de estacionamento rotativo, o Guardião passará pelo mesmo local duas vezes, em um intervalo de tempo, permitindo, por exemplo, que o usuário do estacionamento rotativo tenha tempo hábil para validar o tíquete. Validada a irregularidade será gerado o AIT (Auto de Infração de Trânsito) da ocorrência, com foto, localização, data e horário da infração. Todas as imagens do sistema serão validadas por um agente de trânsito, assim como já acontece na fiscalização por videomonitoramento.

Figura 12 - Carro Guardião.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f.7) Semáforo Inteligente

Adoção do sistema “TrafGo” de controle inteligente de semáforos, que usa tecnologia do Google Maps.

O “TrafGo” utiliza uma tecnologia inédita no Brasil, funcionando de forma integrada a maior plataforma de rastreamento de veículos, o Google Maps, permitindo o controle do tempo dos semáforos a partir de informações coletadas dos próprios carros, por meio dos aplicativos de navegação agregados à plataforma.

Funcionando há 15 meses, o sistema já trouxe melhorias para a fluidez do trânsito. Antes da implantação do semáforo inteligente, os condutores gastavam de 11 a 12 minutos para transpor a avenida dos Astronautas. Com o tempo semaforístico regulado por meio dos dados de tráfego em tempo real, via GPS, o mesmo trecho hoje é percorrido entre 5 e 6 minutos.

f.8) Carro Elétrico

A frota da Guarda Municipal é a única no Ocidente a ter veículos 100% elétricos, sendo superada no mundo apenas pela China. Os veículos são mais econômicos, não poluentes, com menor custo de manutenção e ótimo desempenho. Esta frota ajuda a preservar em torno de 3.330 árvores anualmente.

O carro elétrico é usado no patrulhamento em vias públicas e, principalmente, nos arredores de equipamentos públicos como poliesportivos, praças, escolas, unidades de saúde e outros prédios da Prefeitura.

A viatura é um modelo chinês e tem autonomia para rodar até 400 km com uma recarga elétrica, que pode ser feita em até uma hora e meia.

Figura 13 - Carro Elétrico.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f.9) Lâmpadas de LED

Pontos de luz garantem mais segurança, sustentabilidade e economia.

Com o objetivo de reforçar a iluminação nas ruas, garantir mais segurança à população e ainda gerar economia no consumo de energia elétrica, foi realizada a implantação de mais 46 mil lâmpadas de LED para iluminar ruas, totalizando 75 mil pontos, em avenidas e corredores de ônibus de todas as regiões da cidade.

Figura 14 - Lâmpadas de LED.



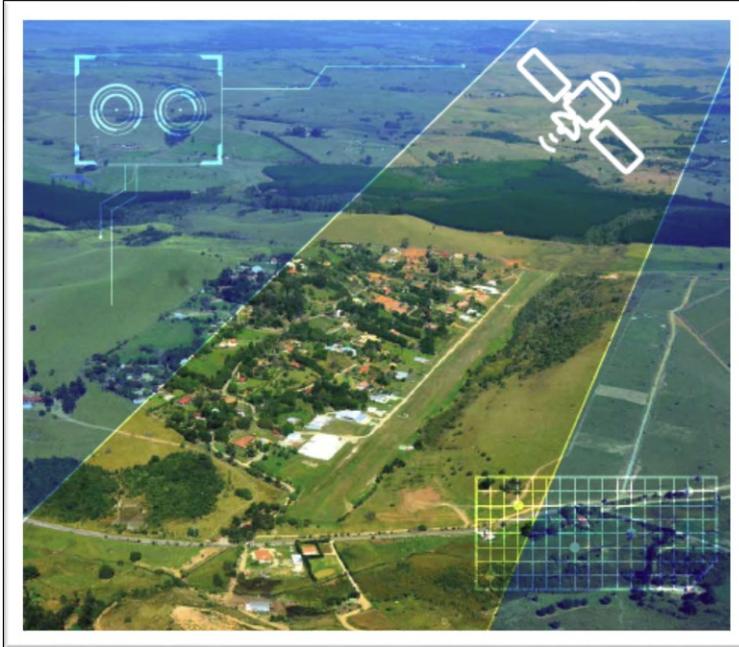
Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

f.10) Monitoramento Territorial via Satélite

O monitoramento via satélite do território municipal, garante mais eficiência à fiscalização de parcelamentos clandestinos, áreas de risco, desmatamento e outras infrações ambientais, realizando a análise e detecção de mudanças no mesmo.

Um grupo de 4 satélites passará, a cada 72 horas, sobre o território e as imagens coletadas serão analisadas e processadas para detecção de alterações como novas edificações em parcelamentos clandestinos e áreas de risco, supressão de vegetação, terraplanagem em áreas ambientalmente protegidas, entre outras finalidades possíveis.

Figura 15 - Monitoramento Territorial via Satélite.



Fonte: Site Oficial da Prefeitura de São José dos Campos, 2019

2.2.1.4 Objetivo Almejado

Todas essas iniciativas, revisão de processos internos, modernização e aplicação de novas metodologias e tecnologias; tem sido adotadas visando melhorar a vida das pessoas, simplificar o acesso aos serviços públicos, reduzir custos, otimizar o tempo, de modo a oferecer serviços eficientes e de qualidade, gerando assim benefícios para toda a população.



3 CONCLUSÕES

No setor público tem sido observadas diversas iniciativas de otimização de fluxo de processos e a aplicação de novas metodologias e tecnologias, buscando a desburocratização, a simplificação do acesso à informação pelo cidadão e a prestação de serviços mais ágeis, eficientes e de qualidade, permitindo deste modo que a vida dos cidadãos e das empresas seja facilitada na sua relação com a Administração Pública e que esta, por sua vez, seja mais simples e eficiente.

No contexto do seminário “Brasil Mais Simples!”, o presidente do SEBRAE, Guilherme Afif Domingos, afirma que *o primeiro passo rumo à simplificação é a integração das informações nos órgãos públicos*, “somente assim, iremos ser mais eficientes”. Afif (2018), lembra que se trata de uma mudança de cultura, “os órgãos públicos precisam dar o exemplo de simplificação e realizar um trabalho que permita avanços neste sentido”.

Muitas dessas iniciativas foram observadas na análise realizada de como a Prefeitura de São José dos Campos / SP, em sua atual gestão (2017-2020), promove a desburocratização, a simplificação dos serviços públicos municipais, sendo observadas ainda, como os eixos dessa administração (Simplificar, Inovar, Compartilhamento de Recursos e Gestão Aberta) contribuem neste processo, e o forte impacto do uso da Tecnologia da Informação, aliadas com a revisão dos processos internos, como uma das principais ferramentas na simplificação dos serviços públicos municipais. Todavia é evidente que ainda há muito o que se fazer e se propor, como melhorias neste processo de desburocratização/simplificação.

Diante deste contexto, e seguindo os casos de sucesso apresentados, é papel fundamental dos gestores públicos atuais buscarem superar esses desafios com a modernização e inovação dos serviços públicos, implementação de novos modelos/metodologias de gestão, muitas delas inclusive, advindas da iniciativa privada, visando a desburocratização ou de maneira mais clara, a *simplificação*, de modo a oferecer serviços eficientes e de qualidade, em contrapartida a alta carga tributária que recaí sobre a sociedade.



Ainda há um longo caminho a ser percorrido neste sentido, mas certamente a simplificação tem se tornado um dos maiores desafios na Administração Pública, que é vencer o estigma da burocratização dos serviços públicos, o que caracteriza a ineficiência e má qualidade dos mesmos, objetivando assim mudar esta imagem diante da sociedade.

Finalizando, repito as sábias palavras de José Ricardo Roriz Coelho (2017):

“A melhor maneira de se corrigir o déficit orçamentário do governo não é aumentando a carga tributária, e sim melhorando sua eficiência, reduzindo custos e elevando a qualidade do serviço público, em benefício de toda a sociedade.”

Como sugestões para trabalhos futuros, em continuidade a essa pesquisa, sugere-se que os pesquisadores interessados neste tema, com foco no setor público, abordem questões como:

- O impacto da “Cultura Organizacional” sobre os processos de desburocratização;
- A “Gestão de Pessoas” como importante aliado no processo de simplificação;
- A implementação da “Gestão de Mudanças” em setores públicos;
- Os novos modelos de gestão, com base no Lean Office, como fundamentos para se alcançar a “Excelência na Gestão Pública”.



REFERÊNCIAS

BRASIL MAIS SIMPLES. Seminário “Menos burocracia e mais integração no setor público são as metas para melhorar o ambiente de negócios para as micros e pequenas empresas”, 2018. Disponível em:

<<http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/brasil-mais-simples-define-agenda-ate-2019,2fcf9c019a393610VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em 17 de junho de 2019.

CAMPOS, V.F. “TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo Japonês)”. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni: Bloch Editores, 1992.

CARPINETTI, L.C.R. “Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas” – 2ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2012

CHAHIN, A. et al. e-gov.br: “A próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo”. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. “Administração Geral e Pública” (série provas e concursos). 6ª reimpressão, Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

COELHO, José Ricardo Roriz. “Brasil precisa de um governo 4.0”, 2017. Disponível em:

<<http://www.brasilagro.com.br/conteudo/brasil-precisa-de-um-governo-40-por-jose-ricardo-roriz-coelho-.html>>. Acesso em 05 de fevereiro de 2019.

COELHO, José Ricardo Roriz. “Empresas pedem Governo 4.0: melhora no ambiente de negócios depende de estado moderno”, 2018. Disponível em:

<<https://www.infomoney.com.br/negocios/canal-do-empresario/noticia/7407140/empresas-pedem-governo-melhora-ambiente-negocios-depende-estado-moderno>>. Acesso em 17 de janeiro de 2019.



CONSTITUIÇÃO FEDERAL, Título III, Capítulo VII - “Da Administração Pública”.

Disponível em:

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm >.

Acesso em 08 de novembro de 2018.

DECRETO FEDERAL nº 9.094 de 17/06/2017. “Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos”, 2017. Disponível em:

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm >.

Acesso em 07 de dezembro de 2018.

ESTEVES, Regina. “População quer gestão transparente e serviços de qualidade (Governo 4.0), mas políticos oferecem gestão que troca governabilidade por cargos públicos (Governo 1.0)”, 2016. Disponível em:

<<https://medium.com/neworder/elei%C3%A7%C3%B5es-2016-o-que-querem-os-eleitores-50ce219d6d1f>>. Acesso em 07 de fevereiro de 2019.

FURTADO, Ulisses de Melo; **JACINTO**, Kleber. “e-Gov e sua importância na desburocratização da administração pública”. Faculdade de Ciência e Tecnologia Mater Christi, 2010. Disponível em:

< <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/555/385> >. Acesso em 07 de fevereiro de 2019.

LEAN INSTITUTE BRASIL. “Melhorar as organizações e a sociedade através da prática da gestão Lean” 2011. Disponível em: < <https://www.lean.org.br/> >. Acesso em: 04 de fevereiro de 2019.

LEI MUNICIPAL nº 9.563 de 13/07/2017. “Dispõe sobre o ‘Programa de Incentivo à Inovação Científica, Tecnológica e Sustentável de São José dos Campos’”, 2017. Disponível em:

< <http://servicos2.sjc.sp.gov.br/legislacao/Leis/2017/9563.pdf> >. Acesso em 07 de maio de 2019.



LEI FEDERAL nº 13.726 de 08/10/2018. “Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação”, 2018. Disponível em:

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm >. Acesso em 17 de junho de 2019.

OHNO, T. “O Sistema Toyota de Produção: além da produção em larga escala”. Porto Alegre: Bookman, 1997.

PEREIRA, Alexandre Coelho. “Melhorar o serviço ao cidadão, o desafio dos órgãos públicos”. Disponível em: < <http://www.e-gestaopublica.com.br/servico-ao-cidadao/> >. Acesso em 22 de outubro de 2018.

PLANO DE GOVERNO. “Diretrizes do plano de gestão da coligação ‘São José faz seu futuro’”. Disponível em:

<http://divulgacandcontas.tse.jus.br/dados/2016/SP/70998/2/250000038921/proposta_governo1471035207098.pdf>. Acesso em 05 de fevereiro de 2019.

PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO. Disponível em:

< www.governoeletronico.gov.br >. Acesso em 25 de fevereiro de 2019.

PORTUGAL. Presidência do Conselho de Ministros. “Guia de Operacionalização - Cidades e Regiões Digitais – Programa Operacional Sociedade da Informação”. Lisboa: Governo de Portugal, 2003. Disponível em:

< http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000300010 >. Acesso em 07 de fevereiro de 2019.

PRADO, E. P. V. “Cidade Digital: um passeio pelo mundo”. RITLA, 2008. Disponível em:

< http://www.ritla.net/index.php?option=com_content&task=view&id=1558&Itemid=136 > Acesso em 26 de março de 2019.

PREFEITURA de São José dos Campos / SP. “Site Oficial”. Disponível em:

< <http://www.sjc.sp.gov.br/> >. Acesso em 28 de abril de 2019.



PREFEITURA de São José dos Campos / SP. “Cidade Inteligente, materiais e fotos”. Disponível em: < <https://www.sjc.sp.gov.br/media/30918/economia-criativa.pdf> >. Acesso em 05 de maio de 2019.

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, “Informações sobre a Cidade”, Disponível em: < https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Jos%C3%A9_dos_Campos >. Acesso em 05 de maio de 2019.

SIMPLIFIQUE! “A ferramenta que ajuda a simplificar o serviço público no Brasil”. Disponível em: < <http://www.simplifique.gov.br/> >. Acesso em 08 de novembro de 2018.

TAPPING, D.; SHUKER, T. “Lean Office: Gerenciamento do fluxo de valor para áreas administrativas - 8 passos para planejar, mapear e sustentar melhorias Lean nas áreas administrativas”. São Paulo: Leopardo Ed., 2010.

TURATI, Ricardo de Carvalho. “Aplicação do Lean Office no setor administrativo público”. Dissertação de Mestrado. São Carlos, 2007. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-11062007-111403/pt-br.php> >. Acesso em 17 de janeiro de 2019.