

IMPLEMENTAÇÃO DE GESTÃO INTEGRADA DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

Resumo: A gestão integrada de obras nas vias públicas é percebida como uma necessidade, dados os diversos enfoques relacionados (segurança e fluidez do tráfego, gestão do uso das vias públicas incluindo solo, subsolo e parte aérea, e gestão dos trabalhos das permissionárias). A iniciativa de criação de um departamento de integração e divulgação das informações de obras se mostrou bastante promissor na melhoria do atendimento aos cidadãos, usuários e permissionárias.

1. Cidadãos e sociedade:

A necessidade da gestão da ocupação das vias públicas, quer em termos de subsolo, quer de pavimentação da superfície foi há muito identificada no município de São Paulo. Criado em 1977, o CONVIAS – Departamento de Controle de Uso de Vias Públicas é o departamento da SIURB – Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras que disciplina a utilização das vias públicas municipais (inclusive os respectivos subsolo e espaço aéreo) e obras de arte de domínio municipal para a implantação e instalação de equipamentos de infra-estrutura urbana destinados á prestação de serviços públicos e privados.

Suas atividades incluem examinar o planejamento e compatibilizar as obras e serviços que venham a se desenvolver nas vias e logradouros públicos, aprovar e autorizar o uso do leito das vias públicas por equipamentos a serem implantados, organizar e manter o cadastro de instalações e equipamentos existentes e executar levantamentos topográficos e cadastrais para a SIURB.

O sistema viário é de vital importância para a sociedade, pois é a base do transporte sobre pneus e do transporte não motorizado, que somados representam mais de 70% de todo o transporte no município. As interferências geradas neste sistema afetam direta ou indiretamente o dia-a-dia da grande maioria da população.

No início de 2005, foi registrado pela mídia que uma das maiores causas de reclamações quanto aos serviços municipais estava relacionada a buracos na pavimentação, que causavam problemas de circulação tanto para pedestres quanto para veículos. Verificou-se que boa parte desses buracos era decorrente de recomposição inadequada do pavimento por parte de permissionárias após a realização de seus trabalhos habituais de instalação, manutenção e ampliação de redes de infra-estrutura, e agravados pelas chuvas.

Ciente disto, a prefeitura reconheceu a solicitação pública e editou uma portaria intersecretarial¹ estabelecendo o programa emergencial tapa-buraco e indicando a CET – Companhia de Engenharia de Tráfego para identificação das vias mais carentes e para vistoria no que tange à trafegabilidade após a realização dos trabalhos.

Posteriormente, foi editado também um decreto² definindo a forma apropriada de recomposição de pavimento quando da ocorrência de obras nas vias públicas, particularmente nas vias contempladas pelo programa de recapeamento.

Vale mencionar que nas atividades de tapa-buraco e recapeamento das vias dos municípios estão envolvidas a SMSP – Secretaria Municipal da Coordenação das Subprefeituras (por meios das 31 subprefeituras do município, da ATOS – Assessoria Técnica de Obras e Serviços e da SPUA – Superintendência das Usinas de Asfalto), a SMT – Secretaria Municipal dos Transportes (por meio da CET) e a SIURB (por meio do CONVIAS – Departamento de Controle e Uso de Vias Públicas e da CEC – Comissão de Entendimento entre Concessionárias).

Os problemas relacionados a buracos vão desde a obstrução das vias durante a execução das obras até o prejuízo à trafegabilidade em decorrência da recomposição displicente do pavimento. No caso de obras não autorizadas e irregulares, somam-se a estes os prejuízos financeiros decorrentes do não pagamento do preço público de instalação das redes e da possibilidade de danos a outras redes (dada a falta de consulta ao cadastro dos sistemas instalados). Obras irregulares e clandestinas que não sejam identificadas contribuem ainda para reduzir a confiabilidade da ferramenta tão indispensável que é o cadastro de redes existentes.

Percebendo a falta de comunicação entre os vários atores envolvidos na gestão das vias, as vantagens potenciais do intercâmbio de informações, e alinhada com a estratégia da prefeitura de buscar soluções eficientes para o problema das obras e buracos reportado pela mídia, o CONVIAS, iniciou contatos com a CET e a SMSP para discutir a possibilidade de implementação de uma gestão integrada de obras em vias públicas.

¹ Portaria Intersecretarial SMT/SMSP 001/05 – Estabelece o plano emergencial de regularização do pavimento do sistema viário do município - "operação tapa-buraco".

² Decreto 46.921/06 - Estabelece critérios adicionais para a execução de obras de infra-estrutura urbana nas vias públicas abrangidas por programas de pavimentação e recapeamento asfáltico, bem como para a reparação de pavimentos danificados por obras de infra-estrutura urbana executadas em todas as vias públicas.

Seguindo esta idéia, o CONVIAS criou o CGVias – Centro de Gerenciamento de Obras em Vias Públicas, equipe de trabalho ligada ao CONVIAS 3, com foco inicial na compatibilização do planejamento de obras das permissionárias com a programação de recapeamento de vias pela prefeitura.

1.1.Reconhecimento das necessidades dos órgãos envolvidos, dos cidadãos e da sociedade

Primeiramente, a iniciativa se concentrou em identificar as necessidades de cada órgão envolvido, conforme a área relacionada à gestão da ocupação das vias públicas por obras. Incluem-se aqui: a CET, responsável pela gestão do tráfego e de sua segurança; a SMSP e as 31 subprefeituras, responsáveis pela fiscalização da qualidade da recomposição de pavimento (que em última instância interfere na trafegabilidade das vias), e o próprio CONVIAS, cujos objetivos na gestão das obras visam reduzir os gastos com a recomposição de pavimento nas vias recém-recapeadas e garantir os níveis de qualidade e vida útil previstos do patrimônio público, sejam as pistas de rolamento ou os passeios públicos do município.

Identificou-se que, à CET, faltavam informações sobre início de obras de implantação, manutenção e expansão, para que se pudessem fazer as vistorias de praxe (durante e após o término da obra) garantindo a segurança, trafegabilidade e fluidez do tráfego.

À SIURB, faltavam informações de início de obras de emergência, além da complementação das informações sobre os demais tipos de obra, com as quais seria possível identificar o responsável quando das reclamações de munícipes sobre buracos decorrentes de obras.

Existia também a preocupação fiscalizar a recomposição do pavimento realizada pelas permissionárias e de aplicar as sanções legais cabíveis aos responsáveis quando as obras nas vias públicas deixassem ondulações e/ou buracos, pelo não cumprimento das instruções para a correta recomposição do pavimento constantes do Decreto 46.921/06. Neste sentido, as informações sobre datas de conclusão das obras e a situação de trafegabilidade seriam bastante úteis à fiscalização das subprefeituras.

A iniciativa da SIURB teve apoio da CET, que disponibilizou o espaço físico necessário às instalações do CGVias e que participa ativamente das reuniões

estratégicas semanais. A SMSP também se mostrou aberta à discussão de melhorias.

Compreendendo as áreas de interesse e os benefícios da gestão integrada, no início de 2006, o grupo intersecretarial do CGVias passou a identificar as necessidades e possibilidades de atendimento às demandas da sociedade no que se referia ao trânsito, pistas e calçadas em termos de obras nas vias.

Verificou-se uma generalizada opinião negativa da sociedade com relação à qualidade dos serviços públicos prestados na cidade, incluindo, portanto, a gestão de obras nas vias.

Os anseios dos cidadãos foram identificados a partir do número crescente de solicitações recebidas pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão, das reclamações encaminhadas à Ouvidoria do município, das denúncias da mídia e ratificados pelos CFOs – Comunicados de Fiscalização de Obras da CET.

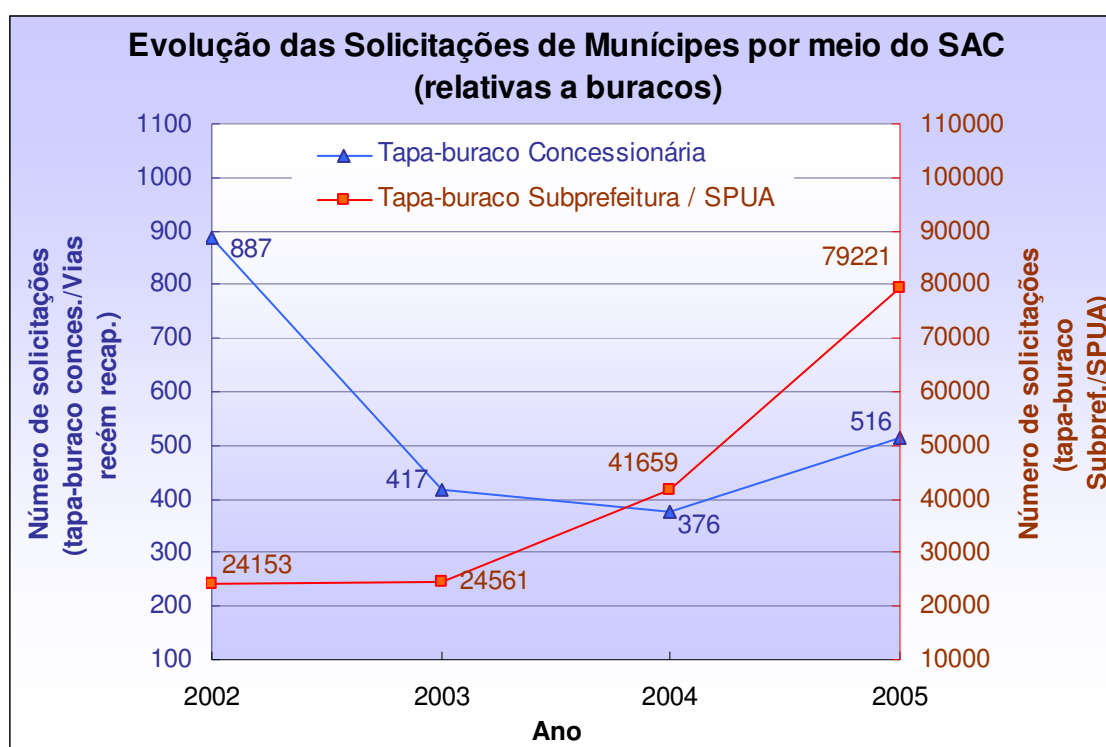


Figura 1: Evolução das solicitações de municípios referentes a buracos nas vias de São Paulo entre 2002 e 2005

Acima, a Figura 1 mostra a evolução do número de solicitações de municípios referentes a buracos em vias de São Paulo. Pode-se perceber um acréscimo de 228% nas reclamações para as Subprefeituras/SPUA entre 2002 e 2005, e acréscimo de 37% nas reclamações para as concessionárias entre 2004 e 2005.

1.2. Identificação dos serviços prestados: intercâmbio de informações e início de atividades

Com base nas necessidades identificadas (de proteção ao patrimônio público em relação às inúmeras intervenções de permissionárias e concessionárias ocorridas na cidade à revelia da municipalidade trazendo comprometimento da segurança e trafegabilidade das pistas de rolamento e dos passeios públicos) o CGVias passou a levantar as possibilidades de implantação de melhoramentos.

Verificou-se que os diversos órgãos dispunham de informações preciosas que não eram até então compartilhadas com os demais e que tal compartilhamento permitiria facilitar os trabalhos das respectivas áreas de gestão.

Assim, a CET se dispôs a criar um banco de dados com informações sobre obras de emergência realizadas na cidade, cujos registros seriam atualizados a cada noite e disponibilizados ao CGVias e à SMSP. Disponibilizou também as informações sobre início de obras com TPOV – Termos de Permissão de Ocupação da Via referentes a obras, emitidos pela CET para obras programadas (entre outros eventos).

Convém mencionar que as subprefeituras têm procedimentos próprios, não necessariamente padronizados, e que algumas passaram a disponibilizar informações sobre obras novas ocorridas nas respectivas áreas de jurisdição, ainda que de forma não sistemática. É importante compreender que as informações de parte destas obras já era de conhecimento do CGVias.

De posse das informações sobre obras de emergência e obras novas, o CGVias passou a acompanhar as providências quanto ao cumprimento de prazos de encerramento destas obras ou sua conversão em obra de manutenção. (A conversão se dá por meio de processos junto às subprefeituras, conforme Decreto 44.755/04).

De outro lado, o CGVias passou a compartilhar com a CET um banco de dados de informações sobre início de obras novas e de manutenção conhecidas pelo CONVIAS.

Foi desenvolvido um banco de dados unificado, com informações sobre obras de emergência e obras com TPOV (da CET) e sobre obras novas e de manutenção (do CONVIAS).

Com base nestas informações o CGVias passou a identificar mais facilmente os responsáveis por buracos decorrentes de obras nas vias quando das solicitações de municípios, e pode agilizar as providências necessárias junto às subprefeituras.

Vale ressaltar que, no início das operações do CGVias e com base no levantamento das necessidades e demandas dos municípios registradas no Serviço de Atendimento ao Cidadão, nos Comunicados de Fiscalização de Obras da CET e nos *clippings* da Assessoria de Imprensa, optou-se por concentrar o monitoramento nas obras realizadas nos 1.500 km de vias públicas que compõem o sistema viário principal da cidade, de forma a restringir a área de atuação nesta fase de implantação do projeto. Optou-se por priorizar também o monitoramento nas vias públicas constantes do programa de recapeamento da prefeitura.

O CGVias se tornou um catalisador e divulgador de informações de obras conhecidas em vias públicas.

1.3. Canais de relacionamento com os usuários, os cidadãos e a sociedade

As informações de obras nas vias públicas coletadas e devidamente organizadas pelo CGVias estão acessíveis às permissionárias, concessionárias e órgãos municipais (subprefeituras, SMSP, CET e SIURB), tratados daqui em diante como usuários, por meio de e-mails. As subprefeituras e demais órgãos com acesso à rede PRODAM podem ainda fazer consultas a essas informações pela intranet, através da página <http://siurbgbc40a/obras/index.htm>, atualizada diariamente.

Reclamações, sugestões e solicitações dos cidadãos relativas a buracos, particularmente aos buracos em vias recém-recapeadas podem ser enviadas por meio do SAC. Este serviço pode ser acessado pela Internet (<http://sac.prefeitura.sp.gov.br/>), pelo telefone 156 da prefeitura ou ainda nos postos de atendimento do Poupatempo espalhados pela cidade.

Ao abrir uma solicitação, o munícipe recebe um número de cadastro no SAC, o qual é usado para permitir o acompanhamento das providências tomadas pelo(s) órgão(s) responsável(is).

Da mesma forma que no cadastramento, este acompanhamento pode ser feito pela Internet (acessando-se a página do SAC), pelo telefone 156 ou ainda nos postos do Poupatempo.

A sociedade e as permissionárias podem ainda conferir os resultados do trabalho do CGVias pela Internet, no site do CONVIAS (<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/infraestruturaurbana/convias/>). Neste são divulgadas também as Tabelas de Obras Novas de Permissionárias realizadas nas vias públicas.

1.4. Métodos para avaliar a satisfação dos usuários, dos cidadãos e da sociedade

Uma das formas de avaliar a satisfação dos cidadãos e da sociedade como um todo é acompanhar a variação do número de reclamações dos munícipes. Considera-se que cidadãos satisfeitos não cadastrarão solicitações no sistema SAC.

Em termos de usuários, a CET e as subprefeituras não previram uma forma específica de avaliação das melhorias resultantes do compartilhamento de informações.

De forma pouco precisa, pode-se dizer que alguns técnicos dos DPOs – Departamentos de Planejamento de Operações envolvidos no agendamento de vistorias de obras manifestaram satisfação em ter à disposição uma fonte de informação mais completa e sempre atualizada. Vale dizer que cópias dos arquivos com informações atualizadas são regularmente disponibilizadas pela CET a todos os DPOs via e-mail.

Por outro lado, as várias subprefeituras apresentam características bastante particulares e torna-se difícil avaliar o nível de satisfação geral. Contudo, pode-se verificar o interesse demonstrado por meio dos pedidos de apresentações do projeto de compartilhamento de informações e procedimentos desenvolvidos que resultaram, em última instância, em 2 apresentações abertas às subprefeituras e permissionárias (realizadas em reuniões plenárias da CEC), uma apresentação destinada especialmente às subprefeituras (viabilizada pela SMSP) e uma participação em congresso (aberta a permissionárias e subprefeituras). Esta última apresentou os trabalhos do CGVias de uma forma mais ampla e destinou-se aos técnicos de órgãos relacionados às redes de infra-estrutura urbana.

1.5. Promoção da transparência e do controle social

Ao permitir o acompanhamento das providências quanto às solicitações por parte dos munícipes, a prefeitura objetivou desde o início um sistema transparente à sociedade. O uso desta ferramenta por parte do CGVias reitera esta diretriz da municipalidade.

Além disso, a divulgação dos relatórios de acompanhamento dos trabalhos do CGVias por meio da Internet é também uma forma de permitir o controle das atividades do departamento pela sociedade.

A própria concepção do CGVias como um elemento coleta, organização e abrangente divulgação de informações de interesse dos vários órgãos envolvidos com os vários aspectos da gestão de obras nas vias públicas ratifica a orientação para a transparência de suas atividades e permite um amplo controle de parte da sociedade.

2. Pessoas

2.1. Formas de avaliação do desempenho, reconhecimento e incentivo para atingir resultados.

A partir da criação do CGVias e do início das atividades de acompanhamento das obras, o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão registrou uma sensível redução no número de solicitações referentes a buracos, como se pode verificar pelo gráfico a seguir.

Como se poderá perceber pela Figura 2, entre 2006 (ano da criação do CGVias) e 2007, houve significativa redução no número de SACs abertos em decorrência de buracos. A queda para os SACs das subprefeituras/SPUA foi de 19,8% e a dos SACs de permissionárias foi de 7,7%.

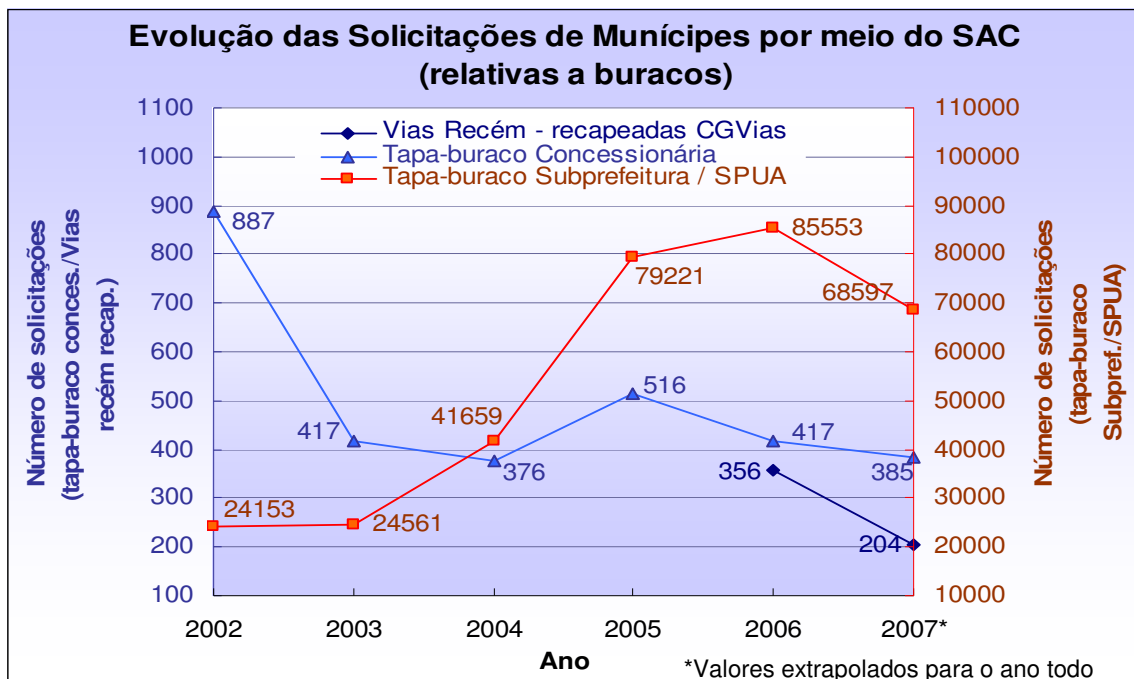


Figura 2: Evolução das solicitações de municípes referentes a buracos nas vias de São Paulo entre 2002 e 2007

Vale mencionar que, quando da criação do CGVias, a PRODAM acrescentou um tópico específico ao rol dos motivos de solicitações disponíveis no SAC: os buracos em vias recém-recapadas. Para este item específico, os dados mostram uma redução de 42% entre 2006 e 2007, reiterando assim a percepção dos cidadãos e da sociedade quanto à melhoria advinda do sistema integrado na gestão das obras em vias públicas.

Como forma adicional de avaliação do desempenho, cabe mencionar que a partir de abril de 2007, o CGVias passou a encaminhar e-mails diretamente para as permissionárias e subprefeituras responsáveis solicitando correção dos problemas e buracos informados por municípes via SAC. Dos 70 e-mails encaminhados, já foram informadas 15 ocorrências de serviços realizados. Este procedimento foi adotado como forma de avaliar o desempenho, uma vez que o sistema SAC não permite o acompanhamento das respostas dos SACs uma vez que tenham sido encaminhados ao órgão responsável.

A partir de agosto de 2006, o CGVias passou também a enviar essas solicitações por meio de memorandos para a SIURB e ofícios para as subprefeituras e permissionárias, como forma de oficializar as solicitações do CGVias.

Este procedimento, recentemente implantado, já mostra resultados bastante animadores. Dos 3 ofícios e 6 memorandos encaminhados em 15 dias do mês de agosto, 2 ofícios e 3 memorandos já confirmaram a execução dos reparos.

2.2. Capacitação e desenvolvimento dos servidores para executar os serviços

Como se trata de um trabalho que tem impacto direto na cidade, o servidor deve procurar sempre aprimorar o atendimento aos anseios do cidadão e da sociedade.

Com vistas à capacitação e aprimoramento dos servidores, a SIURB tem como meta a atualização constante dos conhecimentos de seus funcionários, incentivada pela participação em congressos e seminários, pelo oferecimento de cursos – principalmente de atualização tecnológica, para que os objetivos possam ser alcançados e as práticas de gestão possam ser continuamente melhoradas.

Como exemplos podem ser citadas a apresentação do CGVias no congresso “Redes Subterrâneas 2007”, participação de funcionário nos Curso de Licitação e Gestão de Contratos e no Curso de Acessibilidade, além da recente abertura de vaga para o Curso de Gestão em Administração Pública.

2.3. Organização dos trabalhos e da equipe para estimular o desempenho

O trabalho em equipe foi desenvolvido para que cada servidor execute o seu trabalho e tenha conhecimento do trabalho em seu todo. Portanto, o servidor sabe exatamente qual a sua função na totalidade do trabalho do departamento.

Isto se reflete na forma como o CGVias foi estruturado, com uma chefe de seção à qual estão subordinados 3 funcionários administrativos (responsáveis pelo recebimento e encaminhamento de processos, ofícios e memorandos, entre outros), 2 engenheiros, 1 arquiteto, 1 tecnólogo, 1 topógrafo e 2 assistentes de campo (que realizam e registram as vistorias técnicas e executam levantamentos topográficos), além de dois estagiários (envolvidos na digitação, cadastro e desenvolvimento de relatórios , entre outros).

Os funcionários são estimulados pelo oferecimento dos cursos de atualização (cursos de topografia na UNICAMP e FATEC) e pela divulgação dos bons resultados a toda a equipe.

2.4. Fatores que afetam a motivação, a satisfação, a valorização e o bem-estar dos servidores

Além dos cursos oferecidos, que aumentam o capital intelectual da equipe, valorizam os funcionários e aumentam sua auto-estima, a disponibilização de um espaço físico satisfatório, em local de fácil acessibilidade, com mobiliário ergonomicamente adequado, equipamentos e computadores atuais, torna o trabalho agradável, favorecendo o bem-estar e a motivação dos servidores.

2.5. Mecanismos para incentivar a participação e o envolvimento dos servidores

As reuniões estratégicas semanais estão abertas à participação de todos os funcionários da equipe. Eles recebem semanalmente a agenda e pauta de reunião e são convidados a colaborar com sugestões e informações, conforme a sua área de atuação.

3. Processos

3.1. Identificação dos principais processos e de seus objetivos

Um dos principais processos do CGVias consiste em manter atualizado o banco de dados que concentra as informações sobre obras nas vias da cidade. O objetivo é divulgar com agilidade e confiabilidade o maior número de informações sobre obras proveniente das várias fontes colaboradoras a todos os interessados.

Para tanto, primeiramente é necessário compilar todos os dados recebidos no banco de dados único, para permitir o rápido acesso dos interessados a todas as informações necessárias para a identificação de responsabilidades por danos causados ao patrimônio público.

Paralelamente é feita a análise das reclamações dos munícipes via SAC ou 156. As reclamações de assuntos não pertinentes (como quedas de árvore ou bueiros entupidos) são encaminhadas aos respectivos órgãos responsáveis. Já, para as reclamações relativas a buracos em vias públicas ou em vias recém-recapadas, procura-se identificar as permissionárias responsáveis através do banco de dados

de obras e é encaminhada ordem de serviço para vistoria por parte das equipes de campo para confirmação, cadastro e registro fotográfico do problema.

O objetivo é instruir adequadamente o processo para apuração de responsabilidades e a seguir acionar os responsáveis para as providências cabíveis, fazendo-se então o acompanhamento dos reparos nos locais danificados.

Finalizando o processo, faz-se a tabulação dos resultados e são emitidos os relatórios com resumo mensal de ocorrências.

No início da implantação do CGVias, houve também um longo processo de desenvolvimento do formulário único para Comunicação de Início de Obras com Ocupação de Via Pública, criado a partir de estudo conjunto com a CET para utilização por parte das permissionárias nos comunicados às subprefeituras, CET e CGVias. Este formulário passou a ser divulgado e vem sendo usado desde fins de 2006.

Como tarefa adicional, o CGVias está testando a alternativa de uso de protocolo eletrônico e assinatura digital para recebimento por e-mail dos comunicados de obras com ocupação de via pública (quando da informação de obras de emergência) que são hoje recebidos por fax. E ainda, estão sendo estudadas formas de se agilizar os processos de autorização de obras de ligação domiciliar e de manutenção decorrente de obras de emergência, mais uma vez com base em estudo conjunto com a equipe da CET.

3.2. Mecanismos de controle e medição do desempenho dos resultados dos processos.

Como o sistema SAC não permite o acompanhamento das solicitações e a verificação de providências tomadas pelos responsáveis, o CGVias mantinha anteriormente apenas um controle numérico das solicitações recebidas e encaminhadas às respectivas subprefeituras. Com a recente mudança de procedimento, o CGVias passou a enviar ofícios e memorandos aos responsáveis, mantendo em seu poder os SACs até que seja recebido um posicionamento do órgão responsável. Com isso, a partir de agosto este controle poderá ser adequadamente refinado, permitindo inclusive a análise das respostas por tipo, etc.

Adiante, podem-se verificar alguns exemplos do controle utilizados na Tabela 1 e Figura 3.

Tabela 1: Evolução do número de SACs recebidos pelo CGVias e pendências

Mês	Vias Recém Recapeadas	Vias Não Recapeadas	TOTAL SAC	SACs pendentes no mês	SACs pendentes acumulado
JAN	08	90	98	09	-
FEV	11	68	79	16	-
MAR	11	76	87	03	-
ABR	06	64	70	06	-
MAI	05	76	81	09	-
JUN	11	51	62	07	-
JUL	10	51	61	08	29
Total	41	425	466		

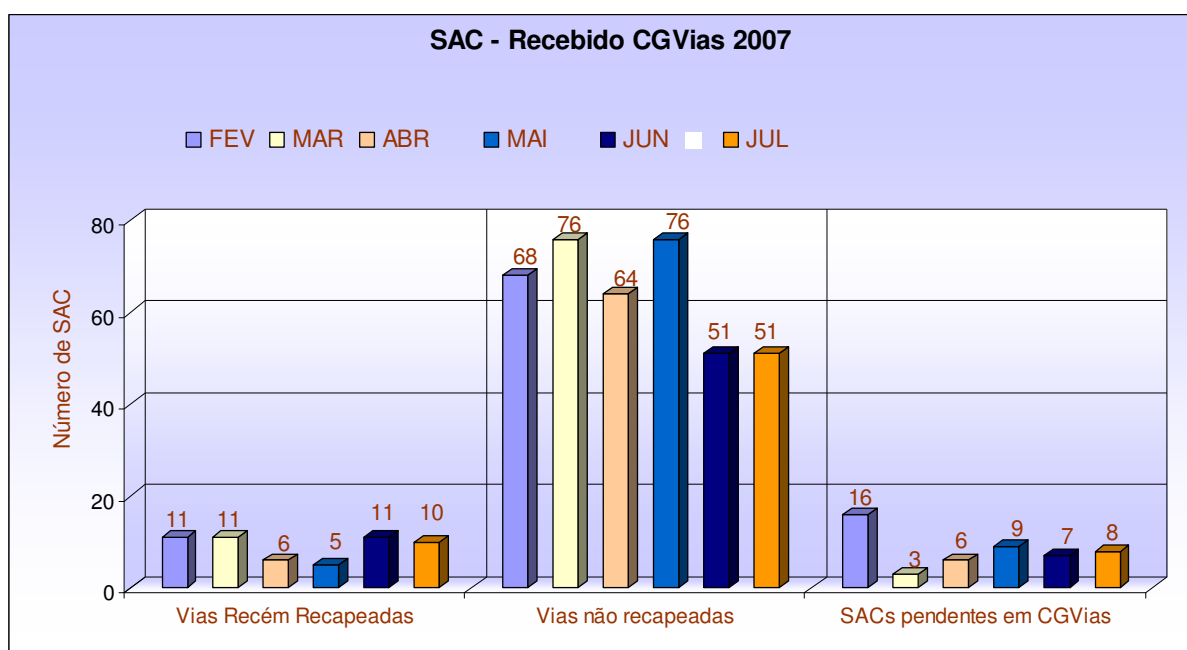


Figura 3: Gráfico da distribuição dos SACs recebidos por assunto

Além destes, é disponibilizada a relação de locais com buracos em vias recapeadas e não recapeadas, distribuição de SACs recebidos por órgão responsável, distribuição por tipo de serviço, distribuição de SACs por subprefeitura, obras novas informadas por permissionária, obras novas informadas por subprefeitura, e ainda dados sobre as emergência informadas à CET, como obras de emergência por permissionária, obras de emergência por subprefeitura e por permissionária, comunicados de obras de emergência não cadastrado (por

problemas de preenchimento, encaminhamento ou prazo) por permissionária, comunicados não cadastrados por motivo e relação de locais de obras com TPOV informadas pela CET. Abaixo, a Figura 4 mostra a distribuição das obras informadas ao CGVias por tipo ao longo de 2007.

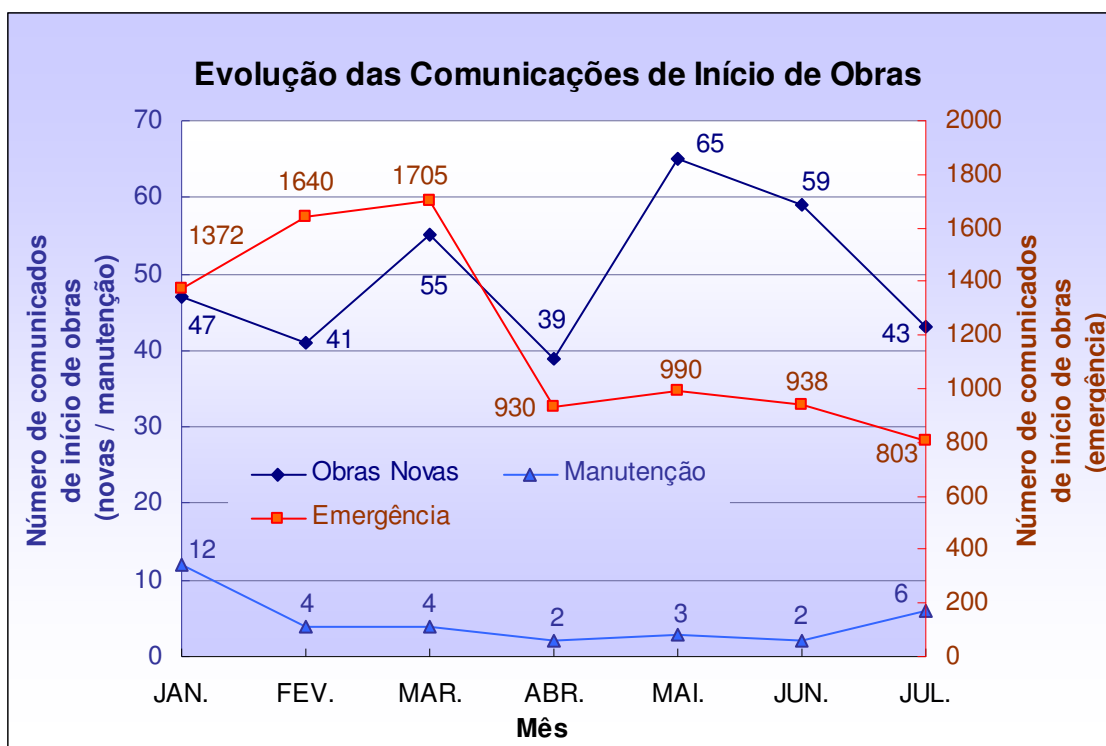


Figura 4: Gráfico de evolução das obras informadas ao CGVias por mês e por tipo - 2007

Conforme mencionado, o novo procedimento permitirá uma melhor avaliação do resultado dos processos. Contudo, apesar do pouco tempo, já se sabe que o envio de memorandos e ofícios apresenta bons resultados, apresentando até o momento uma taxa de 33% de retorno para os ofícios e 50% para os memorandos.

3.3. Desenvolvimento de parcerias

Para a formação das parcerias neste grupo de trabalho, considerou-se as necessidades e possibilidades de contribuição de cada participante:

- A CET, apesar de ter como foco principal o trânsito, é afetada diretamente pelas obras em vias públicas, que causam congestionamentos, lentidão e muitas vezes acidentes, somando problemas de segurança aos de fluidez. Ela pode contribuir com dados relativos a obras de emergência e início de obras com TPOV e receber

informações complementares de início de obras novas e de manutenção para as quais não tinha conhecimento prévio;

- O CONVIAS precisa manter atualizado e preciso o cadastro das redes subterrâneas para que possa compatibilizar obras e ordenar o subsolo e pode contribuir com informações de obras novas e de manutenção de que tem registro; e

- A SMSP precisa de informação de obras por Subprefeitura para a autuação dos responsáveis pela não finalização ou por irregulares das obras nas vias públicas e, embora de forma não sistemática, algumas subprefeituras se dispõem a compartilhar as informações de início de obras.

A CET e o CONVIAS têm participação direta com fornecimento de recursos, como equipamentos, local de trabalho e pessoal.

3.4. Uso eficiente dos recursos disponíveis, incluindo o orçamentário

Apesar do CGVias não ter uma dotação orçamentária específica, ele utiliza os recursos disponíveis como pessoal, local de trabalho e equipamentos do CONVIAS e da CET.

As tarefas do CGVias foram incorporadas às já previstas do pessoal da CET e do CONVIAS, de maneira que os trabalhos estão sendo realizados sem a necessidade de contratações e compra de equipamentos, neste primeiro momento.

Para que esses novos trabalhos fossem absorvidos com um mínimo de impacto para a carga horária de trabalho dos servidores, foram criados mecanismos de geração de relatórios a partir do banco de dados, de forma quase automática. Desta maneira, utilizamos o desenvolvimento tecnológico a favor da desburocratização e na redução do re-trabalho.

4. Resultados

4.1. Resultados dos demais indicadores de desempenho e uso de informações comparativas

Com o acesso rápido ao banco de dados unificado, conseguimos mais agilidade na identificação dos responsáveis por recomposições de pavimento mal executadas, por buracos em vias públicas, pela falta de recomposição de sinalização horizontal e

vertical. Isso se reflete na queda de reclamações por parte dos munícipes, conforme mostrado anteriormente no item 2.1.

Podemos perceber também uma queda significativa no número de obras de emergência informadas, após a implantação do formulário único de Comunicação de Início de Obras com Ocupação de Vias Públicas e do procedimento de não cadastramento dos comunicados que não se enquadrassem na caracterização de obra de emergência (por prazo, inconsistência ou falta de dados). Em março, foram informadas 1705 obras de emergência, número que teve uma queda de 47,09%, chegando a 803 comunicados de emergência no mês de julho.

4.2. Identificação de melhorias nas práticas de gestão e disseminação de conhecimento

A gestão compartilhada da informação de obras nas vias públicas com as permissionárias e demais órgãos interessados, trouxe como benefício uma maior interação entre todos, oferece a oportunidade de compartilhamento de obras.

Assim, pode-se evitar o re-trabalho, levando a menores custos na execução das obras (recomposição de pavimento e de sinalização compartilhadas), e resultando em menores transtorno ao munícipe, pois obras de diferentes permissionárias são executadas em um mesmo momento.

Todos esses sistemas já mencionados trazem um maior controle do uso e ocupação das vias públicas, desta maneira, a resposta às dúvidas e reclamações dos munícipes fica mais rápida, levando assim maior satisfação do mesmo para com os serviços oferecidos pela municipalidade.

Agradecimentos

Agradecemos à CET, na pessoa de Denise Lima Lopes, gestora de tráfego do Departamento de Operação e Monitoramento, pela colaboração na elaboração deste trabalho. Agradecemos também ao Sr. Hércules Justino de Souza, pela liberação da funcionária no período de elaboração.