

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ELIZABETH BRAIT FERREIRA DE FRANÇA

MELHORAR O FLUXO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO
DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
FINANÇAS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

CURITIBA

2016

ELIZABETH BRAIT FERREIRA DE FRANÇA

MELHORAR O FLUXO DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO
DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
FINANÇAS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

Trabalho apresentado como requisito parcial
à obtenção do grau de Especialista em
Gestão Pública Municipal no curso de Pós-
graduação em Gestão Pública Municipal, da
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Joel Souza e Silva

CURITIBA

2016

RESUMO

Neste projeto técnico foi realizado um mapeamento do atual do processo de comunicação e informações na Divisão de Consulta e na Divisão de Fiscalização, ambas integrantes do Departamento de Licenciamento da Prefeitura do Município de São José dos Pinhais, identificando seus pontos fortes e fracos.

Após este mapeamento foi verificada as áreas em que há necessidade de aprimoramento, as áreas encontradas foram: comunicação organizacional, padronização nos processos e aprimoramento dos treinamentos realizados com os funcionários.

Para isto foi desenvolvida uma proposta técnica com diversas ações para atingir estes objetivos, entre as ações desenvolvidas está a criação de dois manuais um com a descrição detalhada das atividades de cada divisão integrante do departamento de licenciamento, um manual de como analisar uma consulta comercial para obtenção do alvará de funcionamento, uma forma de padronizar o serviço atual além de auxiliar o treinamento de futuros funcionários, além de intercambio entre os funcionários das divisões integrantes do Departamento de Licenciamento.

ABSTRACT

This technical project was carried out a mapping of the current process of communication and information in the Query Division and Inspection Division, both members of the Licensing Department of the Municipality of the City of São José dos Pinhais, identifying their strengths and weaknesses.

After this mapping was checked areas where there is need for improvement, areas were found : organizational communication , standardization of processes and improvement of training conducted with employees.

For this a technical proposal with a number of actions to achieve these goals was developed between the actions developed is the creation of two manuals with detailed description of the activities of each member division of the licensing department, a manual of how to analyze a commercial query to obtaining the business license , a way to standardize the current service in addition to helping train future employees , as well as exchanges between staff members of the divisions of the Department of Licensing.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 APRESENTAÇÃO.....	5
1.2 OBEJTIVO GERAL.....	5
1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
1.4JUSTIFICATIVA	6
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	7
2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	7
2.2 PROCESSO.....	8
2.3 TREINAMENTO.....	10
3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	12
3.1 O MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS.....	12
3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	12
3.3 FLUXOGRAMA DOS PROCESSOS.....	14
3.3.1 Fluxograma da Divisão de Consulta.....	14
3.3.2 Fluxograma da Divisão de Fiscalização.....	16
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	19
4.1 PROPOSTA TÉCNICA.....	19
4.1.1 Criação dos manuais.....	21
4.1.1.1 Descrição do Manual de Cargos e Funções.....	21
4.1.1.2 Descrição do Manual para Análise de uma Consulta Comercial.....	22
4.1.2 Treinamento.....	23
4.1.3 Alterações nos cargos	24
4.1.4 Monitoramento dos Trabalhos	25
4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	25
4.3 RECURSOS NECESSÁRIOS	26
4.4 RESULTADOS ESPERADOS.....	26
4.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS	27
5 CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	32
APÊNDICES.....	35

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

O presente projeto tem como objetivo melhorar o fluxo da informação e comunicação no Departamento de Licenciamento da Secretaria Municipal de Finanças na Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais.

Para isto pretende-se desenvolver uma proposta de padronização no fluxo de informações no Departamento de Licenciamento. A primeira atividade será efetuar o mapeamento do atual do processo de informações identificando os setores que participam do processo, os pontos fracos e fortes do atual fluxo e redesenhar o novo fluxo do processo visando à melhoria no relacionamento entre os setores e finalmente elaborar uma proposta para implantação das mudanças.

Com a padronização do processo haverá uma melhoria para a sociedade que poderá contar com servidores com maior conhecimento sobre o processo e conseqüentemente poderão atender melhor a quem vier à Prefeitura solicitar informações.

Com a padronização os novos servidores poderão ser treinados no procedimento com uma uniformidade no atendimento e nas informações prestadas.

1.2 OBJETIVO GERAL

Desenvolver uma proposta de padronização no fluxo de informações no Departamento de Licenciamento.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Efetuar o mapeamento atual do processo de informações no Departamento de Licenciamento, identificando os setores que participam do processo.
- ✓ Identificar os pontos fracos e fortes do atual fluxo de informações
- ✓ Redesenhar o novo fluxo do processo visando a melhoria no relacionamento entre os setores.
- ✓ Elaborar uma proposta para implantação das mudanças.

1.4 JUSTIFICATIVA

O projeto se justifica por propor uma melhoria do fluxo de informações nas divisões do departamento em questão, pois são divisões em que os trabalhos desenvolvidos se correlacionam em alguns momentos porém não existe uma troca de informações entre os funcionários que atuam nestas divisões e assim há uma lacuna no desenvolvimento do trabalho.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Atualmente vivemos a Era da Informação, onde as empresas passaram por um processo em que tudo é mais rápido, a tecnologia permitiu que as informações circulassem com mais agilidade entre diferentes esferas da economia, mesmo o setor público que sempre foi visto como demorado e burocrático passou por um processo para se adaptar a essas inovações e com isso seus processos se tornaram mais céleres, claro que no que é possível, pois não podemos esquecer que na esfera pública alguns processos necessitam atender um determinado protocolo específico.

Mas um campo que ainda necessita passar por processos de modernização é a comunicação interna nas organizações, pois como não é exatamente uma atividade fim passa despercebida, para (MELO 2010) a comunicação interna, nem sempre foi valorizada ou reconhecida como de vital importância para o desenvolvimento e sobrevivência dessas organizações.

Mas é um item que merece igual atenção, pois a comunicação é essencial para o desenvolvimento das atividades de qualquer empresa, e no setor público isto não é diferente, para um bom desempenho dos servidores é necessário que as informações circulem em todos os setores e entre os mesmos, caso isto não ocorra há uma defasagem na qualidade do serviço prestado, e este será o assunto tratado neste trabalho.

É importante que a empresa encare a comunicação como uma aliada para os negócios, pois o bom relacionamento com seus públicos, interno e externo, assegura o reconhecimento perante a sociedade, valoriza os recursos e o potencial de seus colaboradores, e auxilia no fortalecimento da reputação. (MANESCO, 2015 p. 8).

O fluxo de comunicação precisa ser uniforme, direcionado e periódico, desta forma todos os funcionários sentem-se partes do processo e mais habilitados para realizar as atividades que lhes compete, pois desta forma eles se sentem integrados ao processo e mais capazes e motivados em desenvolver um bom trabalho.

Recomendamos a padronização de suporte e mensagem, seja ele qual for. Somente desse modo, com todos falando a mesma língua e se encontrando no mesmo local, pode haver uma boa comunicação. Com a redução de ruídos, evitam-se informações imprecisas ou incompletas, duplicidade, dificuldade em registrar mudanças e em obter *insights*. (RADAMES, 2014).

Porem para que a comunicação seja eficiente é necessário que os superiores entendam a necessidade de divulgar todas as informações, é preciso que a informação circule de maneira uniforme para toda a equipe, para isso é necessário que haja um fluxo de informações organizado e padronizado.

Os fluxos de informação são o oxigênio da organização, visto que é por meio deles que a cultura e a comunicação organizacionais se sustentam e alimentam os processos existentes. (VALENTIM, 2010 p.27)

2.2 PROCESSO

No item anterior em várias ocasiões foi citada a palavra processos, para uma melhor compreensão vamos entender o conceito de processos:

Processo é o conjunto estruturado e intuitivo das funções de planejamento, organização, direção e avaliação das atividades sequenciais, que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantam, com minimização dos conflitos interpessoais as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos da empresa. (OLIVEIRA, 2007 p.58)

Para Araújo a definição de processos aborda que os elementos de entrada do ambiente sendo transformados serão o resultado do processo se tornando os elementos de saída.

O conceito de processo é quanto à existência, é a introdução de insumos (entradas ou inputs) num ambiente, formado por procedimentos, normas e regras que, ao processarem os insumos, transformaram-nos em resultados que serão enviados (saídas ou outputs) aos clientes do processo. (ARAÚJO, 2009 p.26)

Neste trabalho processo pode ser entendido como uma sequência de atividades planejadas anteriormente para atingir um objetivo em comum visando melhorar o desenvolvimento das atividades da organização, e para planejar estas

atividades é necessário anteriormente identificar o problema, reconhecer as características do mesmo e posteriormente descobrir suas principais causas, e assim pode ser desenvolvido um plano de ação.

Com a identificação do problema e reconhecimento de suas características é possível iniciar o processo de mudanças para melhoria do trabalho desenvolvido na organização, neste caso poderia ser utilizado o POP (Procedimento Operacional Padrão), que surgiu após a revolução industrial com o início da mecanização dos processos industriais, com o objetivo de padronizar e minimizar a ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais.

O POP consiste num documento organizacional, onde consta o planejamento do trabalho a ser executado, como uma descrição detalhada de toda a rotina necessária para a realização de uma determinada tarefa, assim como sua aplicação, neste procedimento precisa conter informações suficientes para que todos possam utilizá-lo como um manual em caso de dúvidas, deverá ser entendido por todos os funcionários que tenham participação direta ou indireta na execução das atividades do setor e assim padronizar o processo e minimizar os resultados não satisfatórios ao esperado, garantindo assim a qualidade do serviço realizado.

O Procedimento Operacional Padrão foi utilizado inicialmente pela empresa automobilística Ford, que buscava a padronização de seus produtos com foco no processo e minimizando os desperdícios, porém o erro da Ford foi não ter foco na satisfação do cliente, pois não havia muitas opções já que todos os carros produzidos eram pretos, e assim foi percebido que esta padronização precisa ter a satisfação com foco no cliente em primeiro lugar e priorizar pela qualidade de seus produtos e serviços.

Com a criação do POP, poderiam ser diminuídos muitos dos erros que ocorrem no setor, pois haveria um material para consulta e todos os funcionários poderiam fazer uso dele para tirar suas dúvidas, além de que os serviços prestados serão uniformes, independente do funcionário responsável pela execução da tarefa.

Mas para a implantação de mudanças como a criação do POP sempre há oposição por parte dos funcionários, pois quando os processos são implantados não

são aceitos passivamente por parte dos funcionários, normalmente há uma reação de resistência por parte destes, às mudanças que poderão ocorrer.

Geralmente as pessoas resistem à mudança porque esta traz prejuízos a elas. E as prejudica não somente por questões psicológicas de medo e incerteza, mas por algumas razões bem claras, a maioria das iniciativas de gerenciamento da mudança confere pelo menos para alguns, mais trabalho, menos salário ou demissão. (FREITAS, 2011)

Esta resistência pode tomar várias formas como falta de colaboração por parte dos funcionários, demora ao executar as atividades, aumento de custos, conversas paralelas, entre outros, mas se este processo de mudanças for introduzido com alguns cuidados estes resultados negativos serão minimizados.

A resistência a mudanças poderá ser evitada na medida em que o agente de mudança auxilie os que serão afetados por ela a compreender sua necessidade;

A resistência diminuirá na proporção em que as pessoas afetadas tenham a oportunidade de reclamar e "desabafar" abertamente sobre a mudança introduzida;

A resistência pode não ocorrer ou ganhar pequenas proporções se as pessoas afetadas participarem da definição do caráter e da forma da mudança a ser implantada;

A resistência será menor na medida em que as pessoas a serem afetadas pela mudança puderem participar do levantamento dos fatos que justificam a mudança pretendida. (CORDEIRO, 2004)

2.3 TREINAMENTO

Em um departamento onde há uma lacuna no fluxo de comunicação é necessário uma mudança na forma de pensar dos funcionários, mas principalmente por parte dos superiores, que precisam comprar a ideia primeiro e posteriormente repassar a sua equipe, e uma forma eficiente de repassar todas as informações pertinentes ao departamento e adequar cada funcionário a desenvolver as funções do seu cargo com eficiência, desenvolvendo as competências específicas de cada pessoa, é através de treinamentos, uma ferramenta que se bem utilizada fará com que os funcionários se tornem mais produtivos, criativos e motivados a desenvolver melhor suas competências, para CHIAVENATO (1989) o treinamento compreende

uma educação profissional voltada para melhorar a performance dos treinados dentro da empresa em que trabalham.

O treinamento é uma ferramenta organizacional muitas vezes mal utilizada, mas se aplicada com foco específico gera bons resultados como: melhorar a qualidade do trabalho, a produtividade, diminuir o retrabalho, além de que treinamentos promovem a integração entre os setores, pois muitas vezes funcionários que trabalham próximos, desenvolvem trabalhos semelhantes e não possuem nenhum relacionamento, mesmo na esfera profissional, e com isso o serviço desenvolvido é o maior prejudicado, pois um funcionário não sabe exatamente o que é desenvolvido em outro setor e assim não há uma divulgação adequada das informações.

Treinamento é um processo de aprendizado que auxilia o profissional a atingir a eficiência exigida no seu trabalho (presente e futuro) mediante o desenvolvimento de hábitos apropriados de pensamentos, ações, atitudes, comportamentos, conhecimentos e técnicas. (SANTOS, 2010)

Outro fator muito importante para a esfera pública é o fato de que servidores públicos trabalham prestando um serviço aos cidadãos e se este serviço for bem realizado as pessoas sairão contentes e falarão bem da organização, caso contrário elas ficarão insatisfeitas e dirão que o serviço é ruim, não importa se apenas um setor foi ineficiente, pois as organizações são julgadas como um todo e não por setores então a visão institucional da organização será prejudicada.

No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta, O cliente não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. O atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua empresa acaba sendo prejudicada. (GAFFA, 2014).

Para que uma organização passe a ver o treinamento como instrumento necessário para melhorar o desenvolvimento do serviço prestado é necessário passar por um processo de mudanças, este processo pode ser definido como: OLIVEIRA (2015) sequência de acontecimentos interligados que estão relacionados entre si, que em cada etapa consumindo recursos vários para converter uma ou mais matérias primas em um elemento final.

3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 O MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

O município de São Jose dos Pinhais está localizado no Estado do Paraná, faz parte da região metropolitana de Curitiba, situando-se a 14 km da capital, em 2010 contava com uma população de 264.210 habitantes, e para 2015 é estimada uma população de 297.895 pessoas, de acordo com dados IBGE. Sua área da unidade territorial é de 946,435 em km² e sua densidade demográfica é de 279,16 habitantes por km² no território do município. Conforme dados do senso de 2010, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do município era de 0,758 um valor considerado alto e a renda per capita de R\$ 832,85.

O município possui a maior parte de seu território composta por área rural, 775 km², sendo o maior produtor de olerícolas da região e o principal fornecedor do Central de Abastecimento do Paraná S.A. (CEASA) de Curitiba, mas a economia do município não é apenas rural, o desenvolvimento econômico de São José dos Pinhais está em franco crescimento, pois o comércio é autônomo, conta com grandes supermercados, shopping center e uma grande variedade de lojas, além de abrigar montadoras como Audi e Renault, é também sede do Aeroporto Internacional Afonso Pena, principal terminal aéreo do Estado do Paraná, além de grandes indústrias como Boticário e Nutrimental.

O município possui também uma Rota de Turismo Rural, conhecida como Caminho do Vinho, localizada na Colônia Mergulhão, uma ação do município para fomentar ações de desenvolvimento local dos produtores divulgando seu trabalho, as comidas típicas, e o patrimônio histórico-cultural do local, ao todo são 44 produtores rurais envolvidos em atividades como: vinícola, restaurantes, cafés coloniais, chácaras de eventos e lazer, pesque-pague, pousada, artesanato entre outras atividades abertas a população.

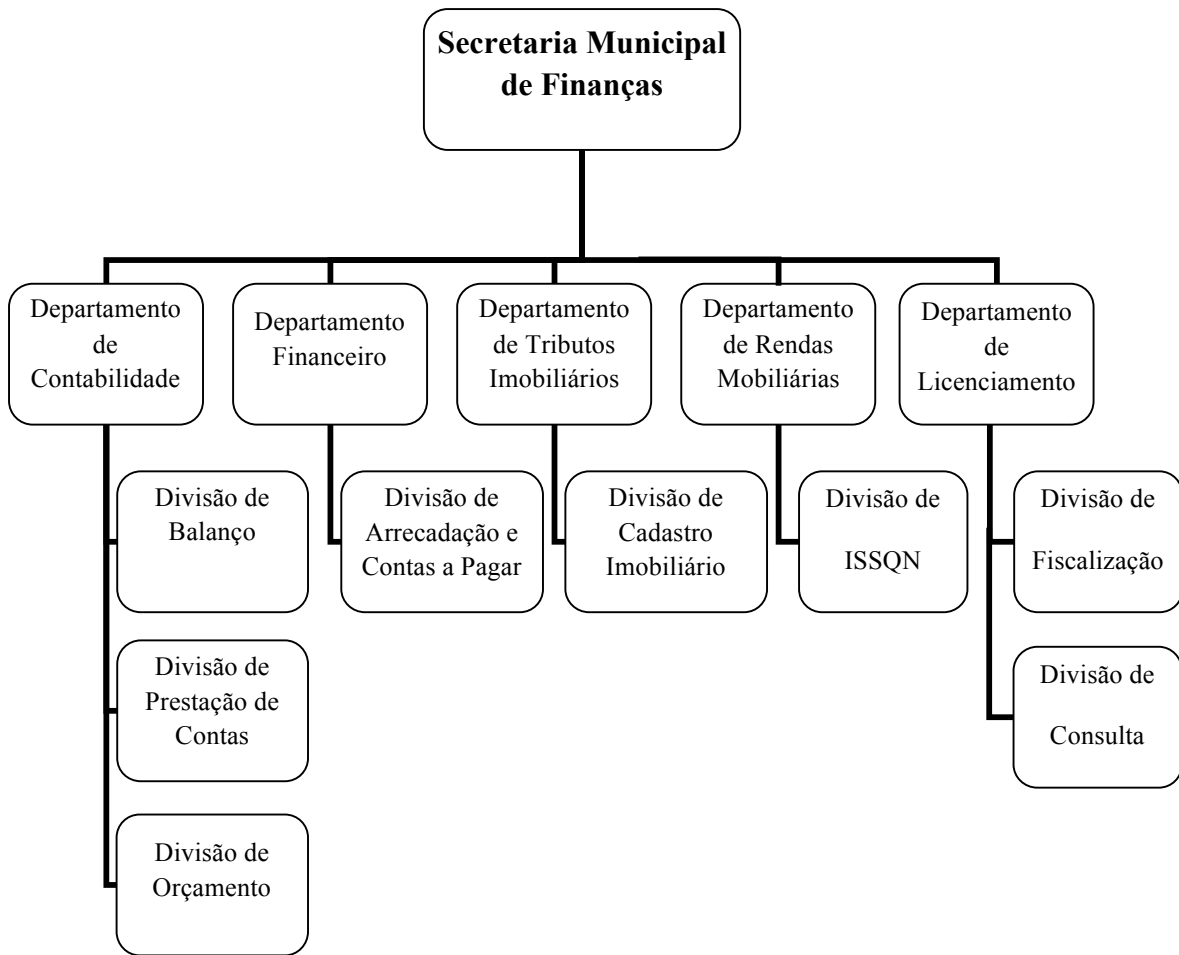
3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A prefeitura de São José dos Pinhais conta com mais de 6 mil servidores ativos, o atual prefeito é Luiz Carlos Setim e seu vice é o Toninho da Farmácia, possui a 3ª maior arrecadação de ICMS entre os 399 municípios do Paraná, em 2014 o valor arrecadado foi de R\$ 417.713.026,02, o município possui 45 estabelecimentos de saúde da rede SUS, e um hospital com recursos para realização de cirurgias, 58 escolas municipais, 30 instituições estaduais e 38 CMEIS (Centro Municipal de Educação Infantil).

A estrutura organizacional da prefeitura conta com o Gabinete do Prefeito, Gabinete do Vice Prefeito e Procuradoria Geral do Município além de 19 secretarias que estão divididas em: Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Econômico; Secretaria Municipal de Governo; Secretaria Municipal de Comunicação Social; Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos; Secretaria Municipal de Finanças; Secretaria Municipal de Recursos Materiais e Licitações; Secretaria Municipal de Saúde; Secretaria Municipal de Educação; Secretaria Municipal de Cultura; Secretaria Municipal de Assistência Social; Secretaria Municipal de Esporte e Lazer; Secretaria Municipal de Habitação; Secretaria Municipal de Urbanismo; Secretaria Municipal de Viação e Obras Públicas; Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento; Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo; Secretaria Municipal de Meio Ambiente; Secretaria Municipal de Segurança; Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Economia Solidária; Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito.

A Secretaria Municipal de Finanças presta diversos serviços à população, entre os principais temos: liberação de alvará comercial, emissão de taxas como ISS (Imposto Sobre Serviço), guia de recolhimento de ISS, nota fiscal eletrônica de ISS, emissão do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), ITBI (Imposto Sobre a Transmissão de Bens Imóveis) entre outros tributos relativos ao município.

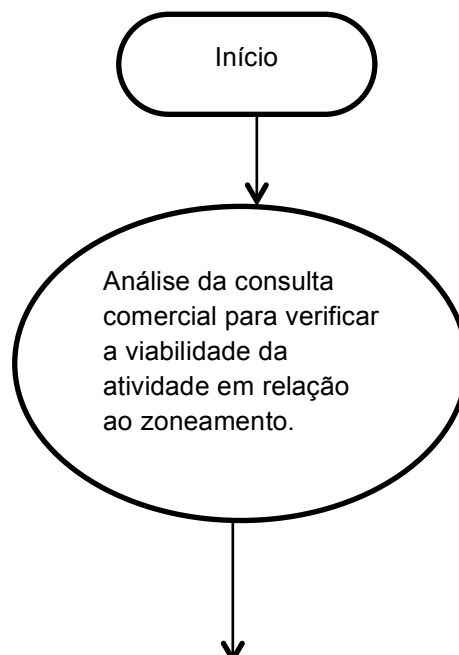
Neste trabalho será abordado as divisões pertencentes ao Departamento de Licenciamento, que são as divisões de consulta e divisão de fiscalização, segue o Organograma da Secretaria Municipal de Finanças para melhor compreensão.

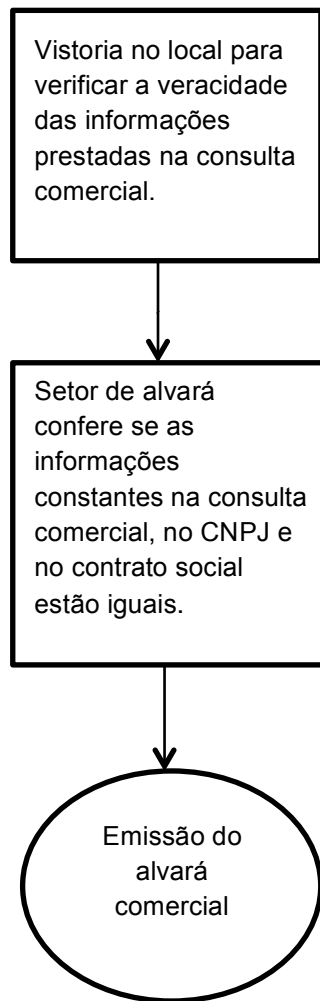


FONTE: <<http://www.sjp.pr.gov.br/secretarias/secretaria-financas/>>. Acesso em: 30/12/2015.

3.3 FLUXOGRAMA DOS PROCESSOS

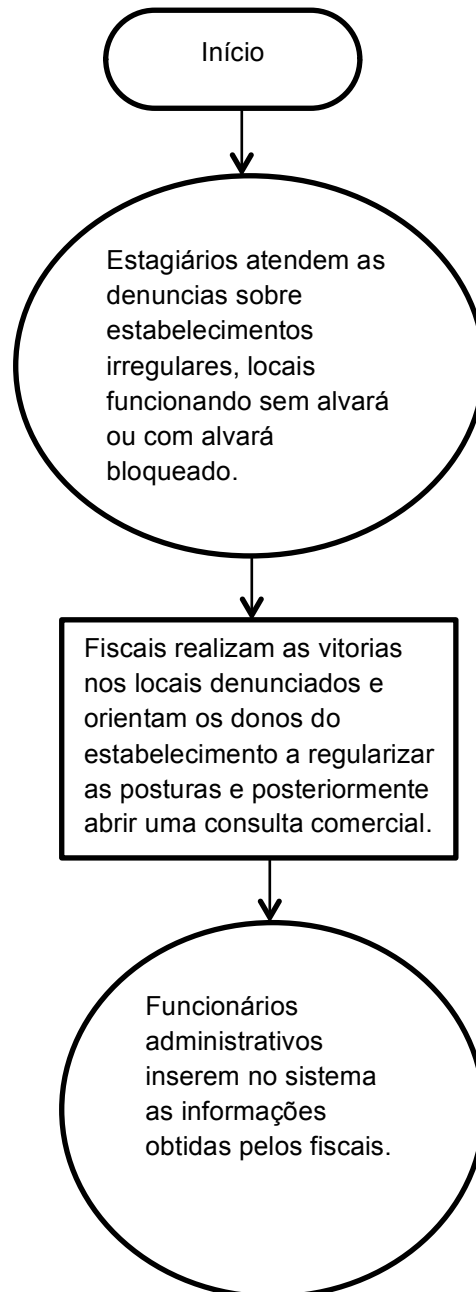
3.3.1 Fluxograma da Divisão de Consulta





Na divisão de consulta existe um bom relacionamento entre os funcionários em si e uma boa troca de informações, porem todo o conhecimento gerado é realizado através da boa vontade do funcionário em conversar com a pessoa responsável por aquele serviço e perguntar o que ele faz e como é, pois não existe um treinamento entre os funcionários, claro que cada servidor sabe sua função e deve desenvolver o seu trabalho, mas creio que com maior fluxo de informações é possível se ajudar mutuamente, como atender um telefone e passar uma informação simples sem precisar transferir a ligação, ou uma informação no balcão, coisas pequenas que fazem o contribuinte ficar feliz e dizer que foi bem atendido, sem ser repassado para varias pessoas.

3.3.2 Fluxograma da Divisão de Fiscalização



Na divisão de fiscalização há um fluxo de informações bem deficiente, pois muitas vezes os analistas de consulta comercial precisam de informações dos fiscais como, por exemplo, quando eles realizam a AIFU (Ação Integrada de Fiscalização Urbana), que são ações de fiscalização para atender denúncias realizadas pelos munícipes de estabelecimentos que incomodam a população, normalmente são

bares que possuem alvarás irregulares (possuem alvará de lanchonete, mas abriram um bar por exemplo, sem solicitar uma alteração nos órgãos competentes para saber se pode ser aprovada esta mudança), alvarás bloqueados ou simplesmente empresas que não possuem alvará. Estas fiscalizações urbanas bloqueiam o estabelecimento de funcionar e fixam um prazo para o estabelecimento se regularizar com os órgãos competentes, como vigilância sanitária, bombeiros, Secretaria de meio ambiente, etc.

Estas informações são importantes para a divisão de consulta, pois a pessoa responsável pelo estabelecimento autuado muitas vezes abre um pedido de consulta comercial sem regularizar suas posturas com os órgãos competentes antes, uma forma de tentar driblar o sistema e os analistas podem autorizá-lo e aprová-lo sem saber que aquele local foi alvo de uma Ação Integrada de Fiscalização Urbana, pois não tem estas informações, apenas em alguns casos tem breves informações via sistema do que foi verificado na ação de fiscalização, mas claro que mesmo se a viabilidade dele for aprovada ele será reprovado no decorrer do processo quando estiver na fase de analisar as posturas e o alvará dele não será liberado, no final ele terá que regularizar tudo antes de obter seu alvará, mas se as informações fossem divulgadas anteriormente evitaria este transtorno de um órgão aprovar e outro reprovar posteriormente, não haveria esta lacuna de informação que existe hoje e não daria motivo para o dono do estabelecimento ficar questionando a eficiência do serviço da prefeitura.

Além dos pontos citados acima outro item verificado é o fluxo de informação que não tem um canal específico nas duas divisões, normalmente as informações e mudanças são repassadas no dia a dia em meios às atividades cotidianas, não existe um material de consulta para lembrar o que foi dito, pois a forma de avaliação dos processos não é igual para todos os casos, há sempre algum critério que irá mudar a forma de avaliar, creio que se houvesse um material para servir de base as análises seriam mais uniformes, pois muitas vezes os analistas interpretam o mesmo processo de forma diferente e esquecem algo dito anteriormente pela chefia, e claro que o contribuinte vem reclamar porque no processo anterior não foi pedido determinada postura e no atual foi, sendo que se trata da mesma atividade e

mesmo local, e com um material de apoio os analistas poderiam se basear melhor para desenvolver um trabalho mais uniforme.

E o presente projeto vem abordar a melhoria deste fluxo de comunicação, pois quando todos os processos funcionam adequadamente dentro de um setor o serviço prestado tem melhor qualidade, o rendimento dos funcionários é mais eficiente e diminui o retrabalho, pois todos estão cientes das mudanças que ocorrem, e quem irá se beneficiar são os munícipes, visto que os servidores estarão mais qualificados a desenvolver um trabalho de maior qualidade e conseqüentemente um atendimento mais rápido e eficiente.

E no setor público muitas vezes ocorre um grande desencontro de informações também, porque não existe um treinamento adequado quando o funcionário é empossado no cargo, lhe é ensinado sua função diária, mas não existe um treinamento para lhe passar o que é desenvolvido em departamentos próximos ao seu e integrantes da mesma secretaria, e isto é uma necessidade no serviço público e no setor em questão, porque as pessoas carecem de informação e quando ligam querem a solução do seu problema e não ser atendida por alguém mal preparado que não faz ideia com quem ela deve falar e a repassa para outras pessoas que também não poderão solucionar seu problema, por desconhecimento da informação solicitada.

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

4.1 POPOSTA TÉCNICA

Para que haja uma melhoria no fluxo de informações das duas divisões que são objetos de estudo deste trabalho é necessário primeiramente haver uma conscientização dos superiores de cada divisão, pois a mudança tem que vir de cima, dos detentores da informação, é desta forma que poderá haver uma mudança, pois não basta os funcionários aderirem uma ideia se os seus superiores não concordam, então primeiramente é necessário desenvolver um trabalho com as chefias imediatas, mostrando através de reuniões as ações propostas neste trabalho, a importância do desenvolvimento da comunicação no setor, além de mostrar como as ações descritas abaixo podem contribuir para a melhoria do serviço desenvolvido no dia a dia dos funcionários, e após isto será desenvolvida ações na efetivação deste projeto.

A primeira ação será a criação de um manual para novos servidores, assim ao entrar na organização o funcionário terá um material de apoio para saber o que cada setor faz e este manual poderia ser distribuído para os servidores da Secretaria de Finanças toda, assim ajudará a sanar dúvidas sobre a responsabilidade de cada divisão e para não acarretar mais acúmulo de papel este manual será distribuído de forma online com a opção de impressão para quem julgasse necessário.

Além do manual citado anteriormente será criado um evento de integração para os servidores ativos e para os futuros funcionários, eles passariam meio período de um dia seu de trabalho na divisão correlacionada a sua e um funcionário seria designado para lhe oferecer informações referentes ao trabalho desenvolvido na sua divisão, desta forma a informação é melhor absorvida, pois além de ter uma pessoa específica para explicar o desenvolvimento do trabalho, o trabalho pode ser visto na prática.

Outra ação é a criação de uma listagem com um resumo dos serviços desenvolvidos nas divisões em questão, esta listagem será desenvolvida e disponibilizada de forma online a todos os setores da prefeitura e para as telefonistas que transferem ligações erradas para a divisão de forma corriqueira, e

creio que se outras divisões aderissem à ideia diminuiria muito o fluxo de ligações transferidas erroneamente. (APÊNDICE).

Outro ponto importante será a padronização das informações, pois atualmente não há reuniões internas e creio que esta é uma boa ferramenta se bem utilizada, desde que se tenha um foco, que seria repassar as novas alterações que ocorrem no setor, pois atualmente elas são repassadas em meio ao decorrer das atividades, desta forma fica muito disperso, pois o telefone toca e alguém vai atender e perde parte da informação ou então está no meio de uma análise e a informação passa despercebida, se houvesse um momento específico para isso as informações seriam mais bem absorvidas e abriria espaço para esclarecimento de dúvidas, além das reuniões poderá ser criada uma ata com tudo que ficou decidido nesta reunião, desta forma haveria um material de consulta posterior caso alguém esquecesse o que foi dito e haverá uma padronização do trabalho desenvolvido.

Será criado também um segundo manual, que falará sobre como realizar a análise de uma consulta comercial, pois hoje ao entrar os funcionários são treinados por servidores mais antigos que muitas vezes já estão desenvolvendo outro tipo de serviço e não se lembram de detalhes específicos do trabalho que devem ser repassados, desta forma o serviço desenvolvido tem falhas que só são sanadas quando algo de errado acontece e com o manual a informação ficará registrada e haverá um material de consulta, melhorando o desenvolvimento do trabalho.

E por último será criado um espaço integrando as informações das duas divisões, e como o sistema que é utilizado atualmente não permite isto creio que poderá ser criada uma pasta de rede, onde fossem disponibilizados pelos fiscais os arquivos das Ações Integradas de Fiscalização Urbana, o nome de cada arquivo poderia ser a inscrição imobiliária de cada imóvel (número de registro do imóvel que consta no carnê do IPTU), desta forma ao analisar uma consulta comercial o analista abriria a pasta da rede e verificaria se existe algum arquivo com a inscrição imobiliária da consulta que está sendo analisada, caso houvesse este será aberto e verificado o que ocorreu nesta ação e solicitado que o contribuinte se adéque ao que foi pedido anteriormente, assim evitaria os desencontros de informações como ocorrem atualmente.

4.1.1 Criação dos Manuais

Na implantação das propostas desenvolvidas neste projeto serão desenvolvidos dois manuais, um com o detalhamento das atribuições de cada setor e outro para a avaliação de uma consulta comercial, abaixo segue a descrição dos dois manuais.

4.1.1.1 Descrição do Manual de Cargos e Funções

O manual de cargos e funções será um material de consulta para os funcionários das divisões, mas será de muita utilidade também para os novos funcionários que adentrarem no setor, pois quando o funcionário é empossado terá um material de apoio para saber o que cada setor faz e as responsabilidades de cada divisão.

Este manual será dividido em dois capítulos, um para cada divisão, o primeiro capítulo será destinado a divisão de fiscalização, neste capítulo será descrito o trabalho realizado na divisão, como ocorre as ações de fiscalização, em que situações um estabelecimento pode ser autuado, qual o procedimento realizado no local, prazos para ele se regularizar, posteriormente será informado os cargos dos funcionários que trabalham na divisão e suas atribuições.

O segundo capítulo falará sobre a divisão de consulta, primeiramente será relatado os serviços que a divisão realiza, posteriormente quais os procedimentos para abertura de uma empresa, alteração e encerramento da mesma, desde verificação de viabilidade até a emissão do alvará, e relatado o que compete a cada cargo realizar, prazos para cada etapa, quais os serviços que podem ser realizados no atendimento presencial e quais os que são feitos somente de forma online e prazos para emissão de taxas.

4.1.1.2 Descrição do Manual para Análise de uma Consulta Comercial

Este manual será mais longo e exigirá mais trabalho, pois descreverá todos os procedimentos para a análise de uma consulta comercial, e para ficar mais fácil a compreensão do manual cada critério analisado na consulta corresponderá a um capítulo, o primeiro capítulo falará sobre a finalidade de uma consulta comercial, quais os sistemas utilizados e como acessar os mesmos, o que é avaliado no processo e o que ocorre depois que uma consulta é deferida.

O segundo capítulo falará um pouco sobre os tipos de consulta comercial existentes, que são: abertura de empresa ou MEI (Micro Empreendedor individual), alteração de empresa ou MEI, e por último abertura ou alteração de autônomo, e quais as diferenças existentes entre estes pedidos, e o que devemos observar em cada um deles.

A partir do capítulo três será abordado aspectos mais práticos sobre a análise, será abordado sobre os zoneamentos existentes de acordo com a Lei Complementar 16/2005 de Uso e Ocupação do Solo, como se faz a verificação do zoneamento de acordo com a inscrição imobiliária (número que consta no carne do IPTU) e a verificação dos dados no sistema da prefeitura, além de informar ao analista como proceder caso o endereço não corresponda a inscrição imobiliária informada ou alguma outra divergência no endereço.

No capítulo quatro será falado sobre o próximo passo da consulta, que é verificar se o CNAE (Código Nacional de Atividade Econômica) ou CBO (Código Brasileiro de Ocupação) solicitado é permitido no local, de acordo com a Lei de Uso e Ocupação do Solo do Município, e como buscar esta informação na Lei Complementar 16/2005. Após a classificação do CNAE ou CBO no sistema há três situações possíveis, a atividade pode ser permitida, permissível, ou não permitida, será explicado também como proceder em cada um dos casos.

Posteriormente haverá um capítulo sobre como avaliar as posturas necessárias para o CNAE ou CBO solicitado, as posturas são os órgãos competentes que avaliam se aquele estabelecimento está adequado para

desenvolver aquela atividade, alguns exemplos de postura são a vigilância sanitária, corpo de bombeiros, certificado de vistoria e conclusão de obras, policial federal, entre vários outros órgãos, e explicado os casos em que a postura precisa ser de alto risco (precisa ser cumprida anteriormente para a liberação do alvará ser aprovada) ou risco normal (o alvará é liberado e o solicitante tem até seis meses para cumprir os requisitos da postura, caso não cumpra será bloqueado) por último assim que colocada as posturas a consulta pode ser deferida.

O último capítulo será sobre as exceções, critérios relevantes na consulta que podem fazer com que uma consulta fique isenta de determinada postura que seria obrigatória ou atividades que não são permitidas em determinado zoneamento, mas por algum critério podem mudar de não permitidas para permitidas. Normalmente são estas exceções que causam as maiores dúvidas e os maiores erros no setor então este deve ser o capítulo mais importante para a padronização das avaliações (APENDICE).

4.1.2 Treinamento

Para a divulgação do projeto técnico será realizado um evento com todo o setor, pois esta é uma ação que irá beneficiar a todos, poderá ser realizada uma reunião do Departamento após o horário de expediente, onde será explicado todo o Projeto, todas suas ações como a criação dos manuais (que já deverão estar prontos na data do evento) e sua importância e contribuição para a Secretaria de Finanças e também será informado a todos as outras mudanças no setor, como a criação de reuniões quinzenais, posteriormente ao final do evento será servido um jantar aos presentes.

Para treinar os funcionários serão estipulados grupos alternados para aprender a utilizar os manuais, mas será algo rápido pois o conteúdo abordado já é familiar aos funcionários e visando também não comprometer o desenvolvimento diário das atividades, o treinamento será desenvolvido em apenas dois dias, no período compreendido entre 13h e 15h, quando há um menor movimento, e para lê-

lo melhor cada servidor pode utilizar o tempo em que possui menor fluxo de atividades e utilizar as reuniões quinzenais para tirar suas dúvidas que não sejam urgentes, caso sejam, poderá tira-las imediatamente com as chefias, que serão os responsáveis pelos treinamentos, e se forem dúvidas pertinentes as mesmas serão pautas para as próximas reuniões internas do setor.

4.1.3 Alterações nos Cargos

A rotina do trabalho desenvolvido não sofrerá grandes alterações, apenas no início, pois todos os funcionários passarão por um treinamento sobre o manual que compreenderá o período de duas horas em dois dias no período da tarde, e todos novos funcionários também passarão por este treinamento que neste caso será de três dias inteiros, outra mudança significativa que pode alterar a rotina do trabalho é que os funcionários da divisão de consulta passarão um período do dia na divisão de fiscalização e posteriormente o oposto e assim todos compreenderão melhor o desenvolvimento do trabalho realizado, claro que este rodízio será agendado previamente para não comprometer o andamento das atividades, pois será necessário disponibilizar um funcionário de cada divisão para ensinar todo o trabalho realizado, e por ultimo temos a criação das reuniões quinzenais, outro ponto que só ira favorecer o desenvolvimento do trabalho pois dessa forma os funcionários estarão melhor capacitados para desenvolver suas atividades.

Apenas um dos funcionários administrativos da divisão de fiscalização terá que agregar mais uma tarefa as suas funções, pois quando as AIFU são realizadas as informações são colocadas no arquivo da fiscalização e este projeto propõe que estes arquivos sejam compartilhados entre as duas divisões através de uma pasta de rede que seria alimentada por este funcionário, então ele teria que alimentar o sistema da fiscalização (a divisão de consulta não tem permissão para acessá-lo) e a pasta de rede.

4.1.4 Monitoramento dos Trabalhos

As reuniões terão periodicidade quinzenal com duração de uma hora, estas reuniões terão o objetivo de sanar as dúvidas diárias dos funcionários. A pauta será definida anteriormente pela chefia imediata da seguinte forma, durante duas semanas serão encaminhados e-mails para o chefe do setor com as dúvidas relacionadas ao trabalho e estas dúvidas serão respondidas normalmente por e-mail, mas se a chefia julgar que aquela possa ser uma dúvida do setor a mesma será discutida em reunião, pois desta forma haverá uma padronização na avaliação das consultas, caso naquele período não haja dúvidas relevantes, a pauta será definida pela chefia imediata e ao final de toda reunião será dada a oportunidade a todos para falar de assuntos diversos referente ao trabalho.

4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A implantação de todas as ações será após o evento de divulgação do projeto com os manuais já prontos, pois ele será o marco inicial do projeto, ficaria sem sentido fazer algo antes, mas claro que as datas já estariam definidas assim evitaria atrasos para iniciar as ações do projeto.

Ficaria a cargo dos chefes das duas divisões comunicarem aos funcionários sobre o rodízio, qual funcionário será designado para a função de explicar a rotina diária da divisão, além de mencionar a contribuição que esta ação trará para todos e informar as datas das reuniões quinzenais e como as mesmas irão funcionar.

Posteriormente será aberta a pasta de rede para colocar as informações das AIFU, e designado um dos funcionários para alimentar a mesma com as informações coletadas nestas ações.

O monitoramento destas ações ficaria a cargo dos superiores, pois eles se responsabilizariam em motivar a equipe a participar efetivamente destas ações e mostrar que estas mudanças trarão benefício para todos.

4.3 RECURSOS NECESSÁRIOS

Este projeto foi elaborado pensando em reduzir ao máximo os custos financeiros, pois todo o material será disponibilizado de forma online, será impresso apenas se houver real necessidade, dessa forma evita desperdício de papel, além de gastos desnecessários, e a opção de imprimir fica a cargo de cada funcionário, o custo maior será no evento de divulgação do projeto, pois este será um evento fora do horário de expediente, então haverá o custo com a locação do espaço e jantar para os presentes.

O maior recurso necessário mesmo será o capital humano, pois a implantação deste projeto demanda bastante trabalho, deverá ser disponibilizado um funcionário do setor para trabalhar apenas na elaboração dos manuais, além de elaborar a agenda para implantar as outras ações de forma que comprometa o mínimo possível o andamento do trabalho cotidiano das divisões, posteriormente será necessário a cooperação da Secretaria Municipal de Comunicação Social, pois o material deverá ser enviado para o setor de Comunicação da Prefeitura para ser diagramado no padrão de todos os materiais da mesma.

4.4 RESULTADOS ESPERADOS

As propostas aqui feitas não foram implantadas, mas tudo o que foi proposto neste projeto tem por objetivo dinamizar o trabalho desenvolvido pelas divisões da Secretaria de Finanças, pois onde não ocorre uma boa comunicação o trabalho desenvolvido sofre as consequências.

Com a implantação das propostas é esperado um setor mais coeso, onde a informação circule com mais facilidade entre os funcionários e conseqüentemente será prestado um serviço de melhor qualidade aos munícipes, e para mensurar o resultado da implantação da proposta técnica poderá ser realizada pesquisas qualitativas com funcionários das duas divisões para saber a opinião dos mesmos

sobre o que melhorou, o que continuou igual além dos mesmos poderem fazer sugestões, as pesquisas serão distribuídas a todos após 3 meses de implantação do projeto e devem ser respondidas por todos, poderá também ter um campo para sugestões.

Outra pesquisa será realizada com os munícipes que utilizam o serviço da Secretaria, pois os contadores pela natureza de seu trabalho sempre estão em contato com os funcionários do setor para esclarecer dúvidas ou retirar taxas, no momento do atendimento os mesmos podem receber uma pesquisa de satisfação para saber se eles acham que algo no setor melhorou ou se há alguma sugestão, e assim verificar se o resultado de todas as ações propostas refletiu no trabalho desenvolvido.

4.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS

De nada adianta criar várias ações de comunicação se não mudarmos a forma de pensar das pessoas, principalmente os chefes, creio ser este o maior risco, pois se os chefes imediatos pensarem que isto é perda de tempo e desperdício de capital humano, então todo o trabalho desenvolvido é nulo, pois mesmo que sejam feitas todas as propostas se a ideia não for comprada pelos superiores os funcionários não se sentirão motivados a participar efetivamente do processo, então o maior risco encontrado é se os superiores não se conscientizarem da necessidade de melhorar o fluxo de informações no setor.

A certeza é que a comunicação é importante, e que é necessário saber se a forma aqui desenvolvida para aperfeiçoar o processo irá funcionar, mas creio que, mesmo que as ações aqui propostas não sejam tão efetivas quanto o esperado, poderá ser desenvolvida outras ações, pois a comunicação tem um leque enorme de possibilidades, hoje existem diversos canais para isso, desde que haja a conscientização de que é preciso desenvolver uma comunicação efetiva para o aprimoramento do trabalho e diminuir os ruídos que impeçam essa troca de

informações. Conforme (DONATO, 2008) “O grande presente que a comunicação nos dá é este: estar em constante evolução, melhorando a cada dia o processo”.

5 CONCLUSÃO

Este projeto técnico abordou o fluxo de informações no Departamento de Licenciamento da Secretaria de Finanças da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, a princípio foi realizado um diagnóstico para saber os maiores problemas das divisões de fiscalização e de consultas, ambas integrantes do mesmo Departamento.

Com o mapeamento do atual do processo de informações, foram verificados os pontos fortes e fracos do atual fluxo de informações e a partir disto realizado o levantamento bibliográfico deste projeto, onde foram abordados assuntos como comunicação organizacional, desenvolvimento de processos dentro das organizações para se alcançar resultados organizacionais e por último a importância do treinamento, pois foram os principais pontos onde foi verificada a maior necessidade de aprimoramento.

Com este estudo foi proposto um novo fluxo de comunicação no setor, com um projeto técnico com várias ações para dinamizar o trabalho, estabelecer um canal de comunicação eficiente, melhorar o sistema de treinamento dos novos funcionários, promover maior integração, melhorar o relacionamento dos funcionários entre as duas divisões e padronizar o trabalho realizado.

E em primeiro lugar antes de iniciar qualquer proposta deste projeto é necessário que haja apoio e conscientização das cheias imediatas das duas divisões, mostrando-lhes a importância do desenvolvimento da comunicação no setor e como a aplicação da proposta técnica pode contribuir para a melhoria dos serviços desenvolvidos no departamento, e desta forma todas as ações propostas aqui foram pensadas reduzindo custos e alterando o mínimo possível a rotina dos funcionários, formas de tentar diminuir a resistência.

Após o apoio dos superiores inicia-se a elaboração das propostas, em relação ao treinamento foi pensado em criar dois manuais e uma lista de ramais e funções, o primeiro manual será destinado aos novos funcionários e também servirá de material de apoio para funcionários ativos, seu conteúdo versará sobre as responsabilidades de cada setor e também funções atribuídas aos funcionários de cada divisão.

O segundo manual será uma ação específica para a divisão de consulta para padronizar o serviço realizado, esta ação pode ser entendida como uma forma de melhorar os processos, pois será um manual explicando como se faz a análise de uma consulta comercial, e como proceder nas diversas situações, pois não existe um treinamento sobre isso e as análises hoje estão longe de obedecerem a um padrão.

Também será criada uma listagem para as telefonistas com resumo dos serviços desenvolvidos nas divisões em questão e ramais dos responsáveis, algo simples, mas que diminuiria muito o fluxo de ligações repassadas de forma errada.

Integrando comunicação e treinamento foi pensando em criar um intercâmbio entre os funcionários que passariam um período do dia na divisão correlacionada a sua, para aprender as rotinas do trabalho e diminuir as barreiras de comunicação entre as divisões, outra ação foi a criação de reuniões internas para padronizar as informações que hoje não tem um canal específico para serem repassadas, além de um espaço online para intercâmbio das informações entre as divisões, algo que não existe e é necessário para o desenvolvimento do trabalho, além de evitar retrabalho.

Acima está uma síntese dos assuntos e propostas tratadas neste projeto, são ações que no início podem requerer algum esforço, mas se colocadas em prática irão dinamizar e muito o trabalho realizado no Departamento de Licenciamento, pois todas as ações foram pensadas com o objetivo de melhorar o resultado final do serviço desenvolvido para os contribuintes, se todos aderirem à ideia de trabalhar para o bem comum o Departamento só tem a ganhar, pois será mais coeso, os problemas irão diminuir, as reuniões serão um instrumento para abordar novos problemas que possam surgir, os manuais serão uma forma de padronizar o serviço e um material de apoio para os funcionários, além de material para futuros treinamentos, todas são ações elaboradas pensando em melhorar o atendimento e qualidade dos serviços prestados, e conseqüentemente melhorar a imagem institucional da Prefeitura de São José dos Pinhais, pelo menos ao que compete ao Departamento de Licenciamento.

Mas claro que o campo da comunicação é um campo que não se esgota, se as estratégias aqui apresentadas não forem tão eficientes quanto o esperado as mesmas podem ser aperfeiçoadas no decorrer do processo ou até mudadas, mas é

necessário que elas sejam colocadas em prática para ver o grau de eficiência das mesmas, só assim poderemos descobrir a melhor forma de estabelecer a comunicação e os canais que melhor funcionam para o Departamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional:** arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia: volume 1, 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BONEZZI, C A; PEDRAÇA, L. L.O. **A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:** reflexão sobre o papel do Servidor Público do Estado do Paraná 41f. Monografia, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.

CHIAENATO, I. **Planejamento Estratégico – Da intenção aos resultados.** 1.ed. Elsevier – Campus, 2004.

FOSSATTI, N. C. **Gestão da comunicação na esfera pública municipal.** 1.ed. Rio Grande do Sul. Sulina. 2006.

GRANJA, S. I. B. **ELABORAÇÃO E AVALIAÇÃO DE PROJETOS.** CAPES, 2010.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada.** 4ed. Brasil: Summus, 2003.

NASSAR, P. (org). **Comunicação Interna - A força das empresas.** 1ed. Aberje Editorial, 2013.

OLIVEIRA, Djalma P. R. de. **Administração de processos.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010 281p.

VICENTE, M. M. **História e comunicação na nova ordem internacional.** São Paulo. UNESP 2009.

GESTÃO da Comunicação Interna das Instituições Públicas. Disponível em: <<http://www.portalrp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/funcoeseticas/0138.htm>> Acesso em: 02/12/2015

A DIMENSÃO interna da comunicação pública. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-2065-1.pdf>> Acesso em: 13/12/2015.

OS6 princípios do bom atendimento ao cliente. Disponível em <<http://controlefinanceiro.granatum.com.br/>>. Acesso em: 02/12/2015.

AS PRINCIPAIS formas para um relacionamento saudável e duradouro entre a empresa e seus públicos. Disponível em <<http://www.racecomunicacao.com.br/>> Acesso em: 05/12/2015.

MELO, V. P C. A comunicação interna e sua importância nas organizações.12f. Disponível em <<http://www.acmcomunicacao.com.br/wp-content/midias/>>. Acesso em: 12/12/2015.

O PROCESSO de comunicação por DONATO, J. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-processo-de-comunicacao/21084/>>. Acesso em: 05/12/2015.

ORGANOGRAMA da Prefeitura de São José dos Pinhais. Disponível em: <<http://www.sjp.pr.gov.br/secretarias/secretaria-financas/>>. Acesso em: 01/12/2013.

OS 10 passos para um bom atendimento. Disponível em: <<http://www.gaffamkt.com.br/site/informacoes/10-passos-para-um-bom-atendimento-2/>>. Acesso em: 12/12/2015.

FLUXOS de comunicação entre setores da sua empresa. Por RADAMES, M. Disponível em: <<http://www.culturacolaborativa.com/fluxos-comunicacao-setores-empresa/>>. Acesso em: 13/12/2015.

INTEGRAÇÃO entre setores: desafio pessoal ou cultural? Por PERIARD, G. Disponível em <<http://www.sobreadministracao.com/>> Acesso em: 07/12/2015.

DADOS do município de São José dos Pinhais. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=412550&search=||infogr%E1ficos:-informa%E7%F5es-completas>> Acesso em: 29/12/2015.

DADOS da economia do município de São José dos Pinhais. Disponível em: <<http://www.sjp.pr.gov.br/dados-socioeconomicos/>> Acesso em: 29/12/2015.

CONCEITO de processo por Dimauro Marcelo de Oliveira. Disponível em: <<http://queconceito.com.br/processo>> Acesso em: 30/12/2015.

RESISTÊNCIA às mudanças por Laerte Leite Cordeiro. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/classificados/empregos/ult1671u1517.shtml>>. Acesso em: 30/12/2015.

APÊNDICES



Secretaria de Finanças da Prefeitura de São José dos Pinhais

Ramais do Departamento de Licenciamento

Divisão de Consulta

- Análise de consulta comercial – ramal 8258/8259
- Emissão de certidões, emissão de taxas – ramal 6922/6923
- Chefia imediata da divisão – ramal 6903
- Auxílio no preenchimento de consultas comerciais ou demais informações – ramal 8266/8276

-Divisão de fiscalização

- Fiscais – ramais 6825/6826
 - Dúvidas referentes à AIFU (Ação Integrada de Fiscalização Urbana) – ramal 8954
 - Chefia imediata da divisão – ramal 6823
 - Demais informações – ramal 8252/8272
-



MANUAL PARA ANÁLISE DE UMA CONSULTA COMERCIAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

SECRETARIA DE FINANÇAS – DEPARTAMENTO DE LICENCIAMENTO

2016

SUMÁRIO

1 ALVARÁ COMERCIAL.....	38
1.1 ABERTURA DE UMA EMPRESA.....	38
1.2 SISTEMAS UTILIZADOS PARA PREENCHER A CONSULTA COMERCIAL....	39
1.3 DO DEFERIMENTO DA CONSULTA A FINALIZAÇÃO DA CONSULTA	44
1.4 VALIDADE DO ALVARÁ.....	46
2 DIFERENÇA ENTRE EMPRESA, MEI E AUTÔNOMO.....	48
3 PRIMEIRA PARTE DA ANÁLISE DE UMA CONSULTA COMERCIAL.....	51
3.1 ZONEAMENTOS.....	51
3.2 VERIFICANDO A INSCRIÇÃO IMOBILIÁRIA.....	58
3.3 NÚMERO PREDIAL INCORRETO.....	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62

1 ALVARÁ COMERCIAL

Toda empresa ou empresário necessita ter seu alvará de funcionamento, é nele que consta o número da inscrição municipal do estabelecimento, e é através do alvará que sabemos se a empresa está regular com o município.

Toda solicitação de alvará, seja ela abertura ou alteração deste, se inicia com um pedido de consulta comercial, de modo simplificado essa consulta é um cadastro preenchido via sistema pelo empresário ou contador deste. Neste cadastro consta nome do empresário ou sócios, seus documentos pessoais, endereço de onde exercerá a atividade, também são respondidas perguntas como: exercerá atendimento ao público no local, reside ou não no local, qual a metragem utilizada para a atividade entre várias outras perguntas relativas a atividade e que serão úteis para a análise, posteriormente deverá ser informado a atividade ou atividades que serão executadas, após a finalização do preenchimento deste cadastro é gerado um número de protocolo, será com este protocolo que serão feitas todas as verificações no sistema para conferir o andamento da consulta.

Assim que for finalizado o preenchimento da consulta é gerado o protocolo, imediatamente a consulta vai para o sistema da prefeitura, onde ela será avaliada no prazo de até 3 dias úteis, esta avaliação resumidamente analisará se as atividades solicitadas são permitidas naquele zoneamento de acordo com a Lei Complementar 16/2005 de Uso e Ocupação do Solo.

1.1 ABERTURA DE UMA EMPRESA

Quando se da entrada no processo de abertura de uma empresa até o ano passado o correto era primeiramente fazer a verificação da viabilidade da atividade através da consulta comercial, posteriormente com a consulta deferida, por deferida entende-se que a atividade solicitada é permitida para o endereço informado, deve-se seguir o próximo passo que é providenciar o CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e Contrato Social na Junta Comercial, após estes passos a consulta vai para o setor de alvará para conferência de todas as informações, para verificar se as informações da consulta comercial, CNPJ e Contrato Social conferem. Neste ano de

2016 as etapas para abertura e alteração de uma empresa sofreram algumas alterações, abaixo vamos falar sobre isto.

Lembrando que este é o processo correto, porém tem empresários que fazem o processo inverso como criar o CNPJ e o Contrato Social antes de dar entrada no alvará, o que é totalmente errado, mas é permitido, pois a Receita Federal ou Junta Comercial não bloqueiam a criação desta documentação antes da verificação da viabilidade.

1.2 SISTEMAS UTILIZADOS PARA PREENCHER A CONSULTA COMERCIAL

Para preencher o cadastro da consulta comercial há dois sistemas diferentes, um para cada situação, abaixo segue a explicação de quando utilizar cada um.

Neste ano de 2016 foi implantado pelo Governo Federal a Redesim (Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios), consiste em um novo Sistema para preenchimento de Consulta Comercial visando simplificar o processo de abertura e alteração de empresas, pois é um sistema integrado entre o município aonde a empresa irá se instalar e as Juntas Comerciais do Brasil, em outras palavras ao preencher os dados da consulta para verificar a viabilidade o empresário também preenche dados referente a Junta Comercial como escolha do nome empresarial e nome fantasia, assim a consulta é avaliada pela Prefeitura e pela Junta Comercial ao mesmo tempo, com o objetivo de diminuir a burocracia envolvida na abertura de uma empresa e reduzindo o tempo necessário.

Após a aprovação da consulta pela Prefeitura e pela Junta Comercial a mesma segue para preenchimento de dados complementares, como o CNPJ e é enviada via Sistema para o setor de alvará para conferência dos dados e emissão do alvará.

Mas a Redesim possui suas limitações, por exemplo, novas empresas que fizeram o processo inverso como a criação do CNPJ ou que já possuem NIRE (Número de Identificação do Registro de Empresas na Junta Comercial) não podem utilizar o sistema da Redesim, o mesmo problema ocorre para autônomos, e para instituições que não possuem Contrato Social como, por exemplo, as igrejas, ou

seja, o município de São José dos Pinhais possuía um Sistema próprio para preenchimento de consulta comercial, mas com a implantação da Redesim era para tudo ser feito neste sistema novo, mas como ele não contempla todos os tipos de consulta é utilizado os dois sistemas.

Então abertura ou alteração de empresas e MEIs (Micro Empreendedor Individual) é utilizado o sistema da Redesim (desde que as mesmas não possuam CNPJ ou Registro na Junta Comercial), através do endereço www.empresafacil.pr.gov.br, onde abrirá a seguinte tela:



Para realizara uma consulta o empreendedor deve clicar em prosseguir conforme abaixo:



E aparecerá a seguinte tela:



MENU
SELECIONE SUA OPÇÃO

- MATRIZ**
ABERTURA /ALTERAÇÃO /BAIXA
- FILIAL**
ABERTURA/ALTERAÇÃO/BAIXA
- M.E.I**
ABERTURA /ALTERAÇÃO
- ACOMPANHAR**
CPF/CNPJ DO SOLICITANTE

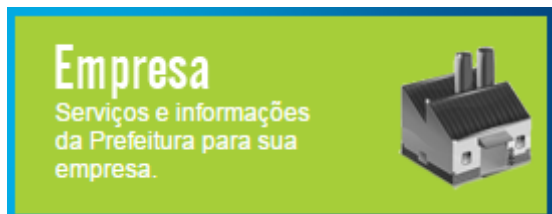
A partir deste ponto o empresário/contador seleciona a opção em que melhor se enquadra e preenche a consulta, e no fim é gerado o número de protocolo pelo qual será acompanhado todo o processo.

Mas as empresas que já possuem Registro na Junta Comercial ou CNPJ, ou para abertura e alteração de autônomos, ou instituições que não necessitam de Registro na Junta Comercial, não devem utilizar o site da Redesim, pois o mesmo não tem opções para este tipo de consulta, elas devem continuar usando o sistema da Prefeitura, o Licenciamento, para realizar sua a consulta comercial.

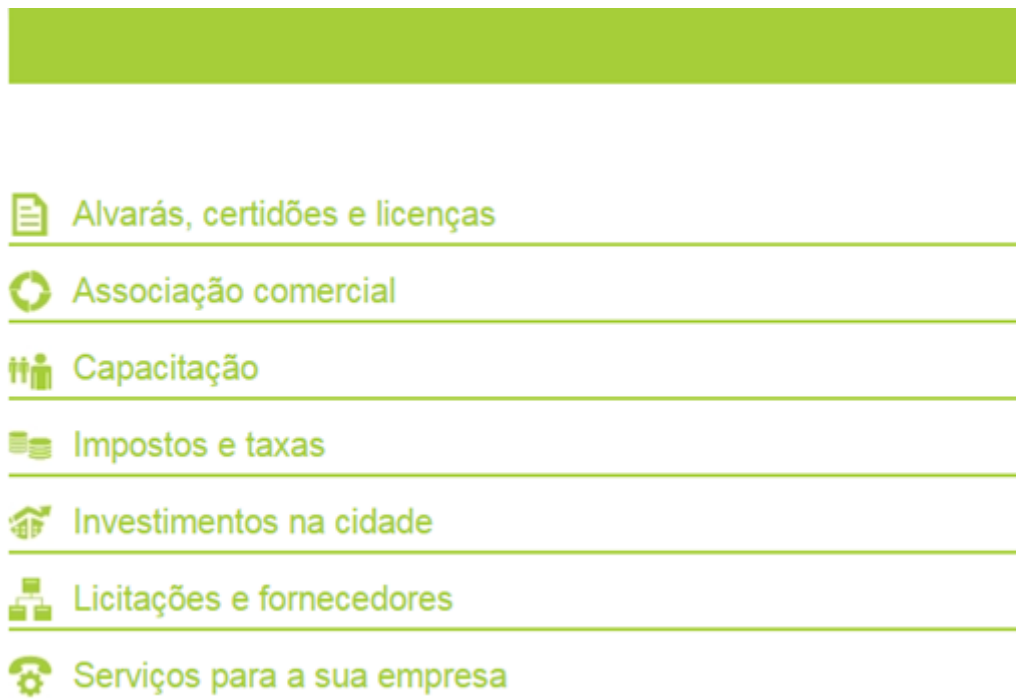
Para acessar o sistema deve-se entrar no Portal da Prefeitura de São José dos Pinhais pelo endereço: www.sjp.pr.gov.br/, onde aparecerá a seguinte tela:



Posteriormente clique em empresas no ícone abaixo:



Aparecerá a tela abaixo:



Clique na opção Alvarás, certidões e licenças, que abrirá esta aba e ficará como na imagem abaixo, selecione Alvará Comercial e Licenciamento:

Alvarás, certidões e licenças

[Alvará](#)

[Alvará Comercial e Licenciamento](#)

[Certidão – Alvarás, Certidões e Licenças](#)

[Certidão Negativa de Débito](#)

[Consulta de Protocolo](#)

[Guias de Recolhimento \(ISS, Taxas e outros\)](#)

[IPTU](#)

[ISS](#)

[ISS/NFS-e](#)

[ITBI](#)

[Portaria 01/2010](#)

[Verificação de Autenticidade](#)

E a seguinte tela aparecerá

Menu
Cadastrar login - Pessoa Física
Cadastrar login - Pessoa Jurídica
Esqueci minha senha
Autenticidade de alvará

Efetuar Login utilizando senha
CPF/CNPJ: <input type="text"/>
Senha: <input type="password"/>
<input type="button" value="Entrar"/>
Esqueci minha senha.

Nela você terá que cadastrar um login e senha, caso seja pessoa física selecionar cadastrar login- pessoa física, no canto esquerdo da tela, caso seja um contador que terá várias empresas em seu CNPJ clicar em cadastrar login – pessoa jurídica, no canto esquerdo da tela, após ter feito o cadastro de seus dados pessoais, fazer login com CPF/CNPJ e senha cadastrados no canto direito da tela, e

iniciar o preenchimento da consulta, e ao final aparecerá o número do protocolo pelo qual é feito todo o acompanhamento do processo.

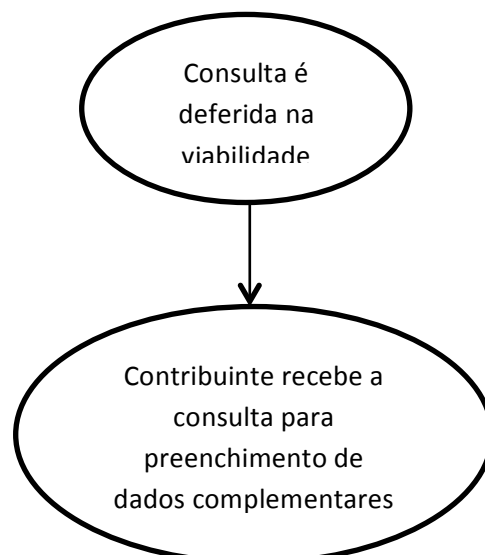
Esta foi apenas uma introdução de como se realiza o processo de preenchimento de uma consulta comercial, as diferenças existentes entre os tipos de consultas e qual o programa utilizado para cada uma, pois estas informações são importantes e sempre causam dúvidas, mas o preenchimento da mesma é realizado de forma semelhante nos dois programas e não faz parte do objetivo deste manual, já que os analistas não trabalham com o preenchimento e sim com a análise dos pedidos, por isso não vamos nos deter muito nesta parte, o importante para os analistas é saber mesmo qual programa deve ser utilizado nas diferentes situações e como acessá-los.

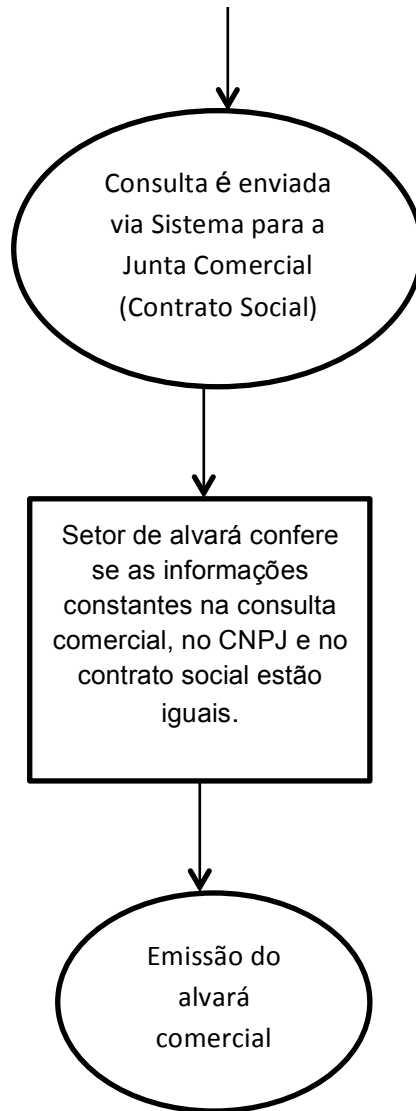
1.3 DO DEFERIMENTO DA CONSULTA A FINALIZAÇÃO DA CONSULTA

Toda consulta comercial tem como finalidade verificar a viabilidade da atividade solicitada no local informado, assim que essa viabilidade for aprovada ainda terá vários passos até que o alvará seja liberado, esses passos diferem um pouco de acordo com o Sistema que foi utilizado para fazê-la (Licenciamento ou Redesim).

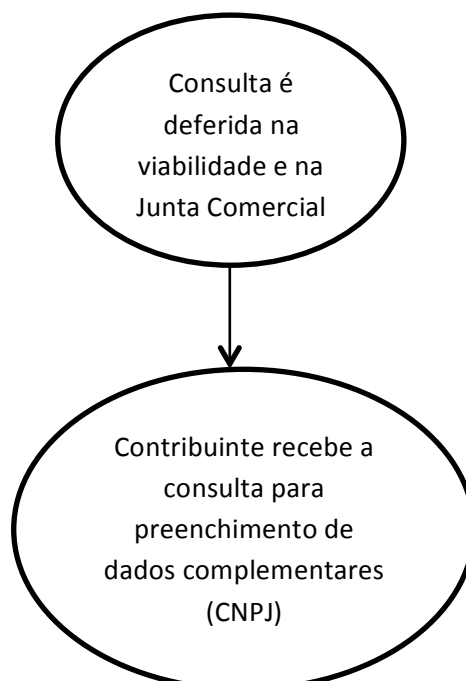
Abaixo serão mostrados através de dois fluxogramas os processos que a consulta passa até a impressão do alvará.

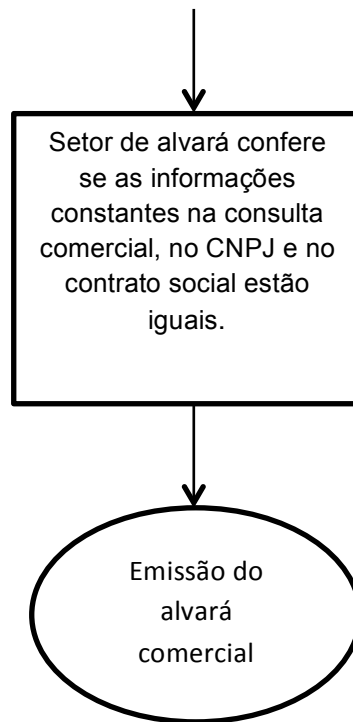
Consultas solicitadas através do Programa do Licenciamento





Consultas solicitadas através do Programa da Redesim





1.4 VALIDADE DO ALVARÁ

O alvará não vence, tem validade indeterminada porém suas posturas vencem e se elas estiverem vencidas e não forem cumpridas as mesmas bloqueiam o alvará, por posturas podemos entender os órgãos reguladores que fiscalizam determinada atividade dentro do município, por exemplo, um supermercado necessita de aprovação da vigilância sanitária e do corpo de bombeiros para realizar suas atividades, a partir do momento em que estes dois órgãos aprovaram o funcionamento deste estabelecimento eles emitem um laudo com validade de 12 meses, portanto o alvará estará liberado para este supermercado, passado estes 12 meses o estabelecimento precisa apresentar novo laudo da vigilância sanitária e do corpo de bombeiros, caso estes laudos não sejam apresentados o sistema bloqueia automaticamente a renovação do alvará até que as posturas sejam regularizadas.

Obs: Quando uma consulta é finalizada é emitido um alvará provisório com validade de seis meses para regularização das posturas, ou seja, no exemplo citado acima o contribuinte tem até seis meses para regularizar a pendência com o corpo de bombeiros e vigilância sanitária, caso em seis meses estas posturas ainda estejam irregulares seu alvará é bloqueado até a regularização.

Existe uma situação específica em que o alvará já sai com o status de bloqueado que é quando a atividade solicitada tem uma postura como alto risco, ou seja, o alvará provisório não é liberado até que a postura com status alto risco seja cumprida, o órgão regulador precisa fazer uma vistoria para verificar se o lugar, instalações ou outro critério específica é compatível com a atividade solicitada e emitir o laudo autorizando a atividade, somente depois que este laudo for inserido no sistema é que o alvará é liberado, mas este assunto será mais aprofundado no capítulo cinco, no momento é apenas para complementar a informação sobre a validade do alvará.

2 DIFERENÇA ENTRE EMPRESA, MEI E AUTÔNOMO

O MEI é o Microempreendedor Individual, é uma empresa com condições especiais para que o trabalhador conhecido como informal possa se tornar um pequeno empresário legalizado, pois o MEI pode faturar até R\$ 60 mil por ano, não pode ter participação em outra empresa como sócio ou titular. Entre as vantagens de ser um MEI está a de poder se enquadrar no Simples Nacional além de ficar isento dos tributos federais (Imposto de Renda, PIS, Cofins, IPI e CSLL), o MEI paga apenas um valor fixo mensal que é atualizado anualmente, e este valor será destinado à Previdência Social e ao ICMS ou ao ISS, e com estas contribuições, o MEI tem acesso a benefícios como auxílio maternidade, auxílio doença, aposentadoria, etc.

Já as empresas podem ser de todos os tipos, são de maior porte, não possuem isenção fiscal como os MEIs e o faturamento pode ser bem superior, o que decidirá a natureza jurídica será o tipo de atividade, capital envolvido, faturamento, etc, questões que não farão diferença na análise, pois não importa se será uma ME (Microempresa), um EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada) ou EPP (Empresa de Pequeno Porte), por exemplo.

A única diferenciação necessária é saber se trata de MEI ou empresa, pois como foi mencionado anteriormente o MEI é isento de tributos portanto nunca se cobra a taxa de alvará para MEI, independente de ser abertura ou alteração, MEI não possui taxa.

Já o trabalhador autônomo não tem nenhum vínculo empregatício ou empresa, ele atua como prestador de serviço, a atividade exercida pelo profissional também não é um CNAE, é um CBO (Código Brasileiro de Ocupação), diferente do MEI, o autônomo não possui direitos trabalhistas, caso queira terá que contribuir individualmente para o INSS para ter direitos previdenciários como aposentadoria, seguro-desemprego entre outros.

Em relação aos tributos, o autônomo tem mais tributação do que um MEI, pois quando um autônomo presta serviço a uma empresa é emitido o RPA (Recibo de Pagamento Autônomo) e com este RPA é calculado pela empresa o valor do

imposto a ser recolhido sobre o valor do recibo e descontado este valor do montante a ser pago. A vantagem de ser um autônomo é que ele é um profissional liberal, pode fazer seu próprio horário e conseqüentemente sua renda, pois não possui vínculo empregatício.

Acima foi explicada a diferença entre empresas, MEIs e autônomos, são informações que não farão necessariamente parte da análise das consultas no dia a dia, mas é importante saber, pois o profissional não precisa saber só aquilo que realiza no dia a dia, saber a diferença entre estas instituições pode ser útil quando alguém estiver com dúvidas entre as diferenças de um MEI e um autônomo, ou outra informação, pois conhecimento nunca é demais principalmente no que cabe a sua função.

De todas as informações repassadas acima o que não pode ser esquecido é que MEI não tem taxa então no campo relacionado às posturas nunca marcar taxa de abertura ou alteração de alvará para o MEI, abaixo segue a imagem da tela onde menciona sobre taxa, sempre clicar na seta para deixar o campo onde está escrito necessário em branco.



Outra informação importante é que autônomos são prestadores de serviços, portanto eles não podem exercer atividade comercial, mas o problema é que existem CBOs para atividade comercial então, o analista precisa sempre se lembrar deste fato, não é porque o CBO existe que ele pode ser utilizado, é o caso da consulta abaixo:

Estudo de Viabilidade ✕

- Abertura Autonomo

Protocolo: **SJP1600805** [Comparar](#)

Situação: Viabilidade

- Atividades

Risco	Código	Descrição	Uso
Baixo	524105	Vendedor em domicílio (Principal)	<div style="display: flex; align-items: center; gap: 5px;"> ⋮ + Novo </div>

Trata-se de abertura de autônomo porem com CBO de vendedor autônomo, isto não é possível, então a consulta é indeferida informando que autônomo não pode exercer atividade comercial e solicitado para ele abrir outra consulta como empresa ou MEI.

Com estas duas informações finais o objetivo deste capítulo foi atingido que é fornecer informações suficientes da principal diferença para análise de MEI, empresas e profissionais autônomos, quanto ao fato de retirar taxa de MEI e indeferir CBO de comércio no Sistema, estas informações serão repassadas com detalhes nos próximos capítulos, o importante no momento é guardar as informações do que é permitido e do que não é para cada natureza jurídica.

3 PRIMEIRA PARTE DA ANÁLISE DE UMA CONSULTA COMERCIAL

Nos capítulos anteriores foi fornecida informações mais teóricas a respeito da consulta comercial, a partir deste capítulo será abordado aspectos práticos para realizar a análise da consulta comercial, e como na consulta são analisados vários itens estes serão divididos entre capítulos, neste capítulo será falado sobre os zoneamentos existentes de acordo com a Lei Complementar 16/2005 de Uso e Ocupação do Solo, como se faz a verificação do zoneamento de acordo com a inscrição imobiliária (número que consta no carne do IPTU) e a verificação dos dados no sistema da prefeitura, além de informar ao analista como proceder caso haja divergências entre o endereço fornecido e a inscrição imobiliária informada.

3.1 ZONEAMENTOS

Antes de iniciar a análise de uma consulta é necessários entender um pouco sobre zoneamento, que é um instrumento de planejamento urbano, ele separa a cidade por zonas específicas, de acordo com as atividades existentes naquele local, em São José dos Pinhais existem os seguintes zoneamentos de acordo com a Lei Complementar 16/2005, conforme informado abaixo:

- I - Zona Residencial 1, 2, 3 e 4;
- II - Zona Residencial Especial 1 e 2;
- III - Zona Central 1, 2 e 3;
- IV - Zona Especial Estrutural;
- V - Zona Industrial e de Serviços;
- VI - Zona Especial de Ocupação Restrita 1 e 2;
- VII - Zona Especial de Serviços Intermodais;
- VIII - Zona Especial Institucional;
- IX - Zona Especial de Interesse Social;
- X - Setor Especial de Áreas Verdes;

- XI - Zona Especial do Aeroporto;
- XII - Unidade Territorial de Planejamento do Rio Itaquí;
- XIII - Área de Proteção Ambiental;
- XIV - Área Especial de Interesse Turístico;
- XV - Distrito Industrial de São José dos Pinhais;
- XVI - Distrito do Campo Largo da Roseira;
- XVII - Sede Colônia Murici;
- XVIII - Zona Rural;
- XIX - Via Especial São José /Almirante Alexandrino
- XX - Via Especial Avenida Rui
- XXI - Via Especial Tavares de Lyra
- XXII - Via Especial Marechal Hermes - entre a RFFSA e BR-277;
- XXIII - Via Especial Av. das Torres
- XXIII – Via Especial Av. das Torres
- XXIV - Via Especial Arpo
- XXV - Via Especial Joinvile
- XXV – Via Especial Joinville
- XXVI - Via Especial Pedro Gapski Filho;
- XXVII - Via Especial Cláudia Soares;
- XXVIII - Via Especial Alfredo Pinto;
- XXIX - Via Especial Primo Simione/Alberto Bichebiche.
- XXX - Via Especial Rocha Pombo;
- XXXI - Via Especial Comandante Aviador José Paulo Lepinski;
- XXXII - Via Especial Margarida de Araújo Franco
- XXXIII - Via Especial Carlos Milano

Ao todo são 33 zoneamentos existentes no município, para uma maior compreensão pode ser acessado o link http://www.sjp.pr.gov.br/arquivos_grandes/Mapa.pdf onde consta o mapa do Município de São José dos Pinhais dividido em zoneamentos.

Essa divisão tem entre seus objetivos definir zonas e setores para a conservação do meio ambiente, prever o controle de densidade demográfica e ocupação do solo, amenizar impactos ambientais, desenvolver e recuperar as áreas periféricas, garantir o efetivo deslocamento de veículos além de prezar pelos valores históricos e culturais do município.

Portanto as atividades que são permitidas em determinado zoneamento não são permitidas em outro, quem define isto é a Lei Complementar 16/2005 e a partir deste ponto vamos informar como identificar o zoneamento a qual a consulta se refere.

Quando abrimos uma consulta comercial qualquer, temos a imagem abaixo:

Estado de Viabilidade

Abertura Autonomo

Protocolo: **SJP1600805** Comparar

Situação: Viabilidade

Dados do requerente

Requerido por: 92 [REDACTED] - ELZIAN [REDACTED] (Outros)
 Data da Solicitação: 05/02/2016 18:04:50
 Telefone do Cadastro:
 Email do Cadastro: elzianca [REDACTED]
 Telefone Informado: (41) 9182 [REDACTED]
 Rg: [REDACTED] 775/PR
 Data Emissão: 13/12/2014
 Sexo: Feminino
 Escolaridade: Pós Graduação

Dados Adicionais

Tipo: 7 - Abertura Autonomo
 Tipo do Empreendimento: Autônomo
 Tipo de Autônomo: Sem Estabelecimento

Futura Localização

Tipo imóvel: Urbano
 Endereço: TR AURORA PASQUALIN ZEN
 Número: 219
 Complemento:
 Bairro: AFONSO PENA
 Cep: 83045120
 Tipo Unidade: Unidade Produtiva

Endereço de Correspondência

CEP: 83045120
 Endereço: TR AURORA PASQUALIN ZEN
 Bairro: AFONSO PENA
 Número: 219 Complemento:

Dados do imóvel (IPTU)

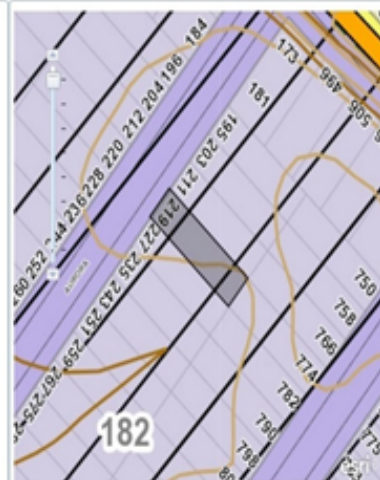
Inscrição Imobiliária: **05.182.0018.000** WebGeo: **051820018000**
 Cadastro: 904678
 Endereço: AURORA PASQUALIN ZEN
 Número: 219
 Complemento:
 Bairro: AFONSO PENA
 Cep: 83045120

Protocolos no mesmo endereço

Protocolo	Tipo	Data Solicitação	Situação	Comparar
SJP1600781	Abertura Autonomo	04/02/2016 17:16:12	Indeferida	Comparar

Informações do WebGeo

Logradouro: undefined
 Número: undefined
 Bairro: Afonso Pena
 Zoneamento: ZEIS
 Diretriz Viária: VL
 Zoneamento x Dir_Viária: Null
 Tipos/Classe: Implantado
 Usos: Null
 Proprietário: undefined
 Pavimentos: undefined
 Tipo Construção: undefined
 Tipo Edificação: undefined
 Área Construída: undefined
 Área total construída: undefined
 observação: undefined



- Alvarás Anteriores -

Tipo	Cad. Imob.	Alvara / Ano	Conclusão / Ano	Area Obra	Finalidade	Tipo Construção
OBR	904678	590/2006	150/2010	99,63	RESIDENCIAL	ALVENARIA

- Formas de Atuação -

Estabelecimento Fixo

- Perguntas Solicitar Vistoria

Pergunta	Informado	Revi
1 - Local possui quantas vagas para estacionamento?	10	

- Perguntas do Auditor -

1 - Área auditada que está sendo utilizada para atividade

- Descrição das Atividades -

VENDAS DE CONGELADOS

- Tipo de Zoneamento -

--Selecione

Zoneamento: ZEIS-VL

Permitidos: RCTRO AEINDE BG-D IT1-IC IT2-IC EFISC EADM ALVPREOP ALVAUX V1

Permissíveis: BG-A BG-B BG-C BG-E EG-C V2 V3 IT3-IC

- Atividades -

Risco	Código	Descrição	Uso	Situação
Baixo	524105	Vendedor em domicilio (Principal)	-- <input type="button" value="+ Novo"/>	<input type="button" value="i"/>

- Requisitos -

Recolhimento Da Taxa De Abertura De Alvará

- Mais Requisitos

<input type="checkbox"/>	Adequar Alvará E/Ou Cadastro Cnpj A Atividade Econômica Realizada
<input type="checkbox"/>	Adequar Contrato Social a Consulta
<input type="checkbox"/>	Adequar Endereço Da Empresa Ao Cadastro Oficial Da Prefeitura (Secretaria De Urbanismo)- Rua Passos De Oliveira, 1101 - S. J. Pinhais-Pr
<input type="checkbox"/>	Adequar Endereço Do Cnpj Ao Cadastro Oficial Da Prefeitura (Secretaria De Urbanismo)- Rua Passos De Oliveira, 1101 - S. J. Pinhais-Pr
<input type="checkbox"/>	Aguardando Inscrição no SUSEP
<input type="checkbox"/>	Alto Risco - Anuência Do Condomínio
<input type="checkbox"/>	Alvará Somente De Localização Sem Autorização Para Funcionamento.
<input type="checkbox"/>	Alvará/Licenciamento Provisório/Precário - Deverá Submeter-Se A Autorização Do Cmpdu - Conselho De Planejamento E Desenvolvimento Urbano
<input type="checkbox"/>	Anuência - Divisão De Patrimônio Do Município De S J Pinhais/Pr
<input type="checkbox"/>	Anuência Da Concessionária Da Rodovia
<input type="checkbox"/>	Anuência Da Infraero - Av. Rocha Pombo S/Nº - São José Dos Pinhais
<input type="checkbox"/>	Anuência Da Secretaria De Promoção Social
<input type="checkbox"/>	Anuência Do Dnit - Departamento Nacional De Infraestrutura De Transportes
<input type="checkbox"/>	Apresentar ata e estatuto atualizado
<input type="checkbox"/>	A(S) Atividade(S) Econômica(S) De Natureza Industrial Não Estão Autorizadas A Funcionar Neste Endereço, São Realizadas Por Terceiros A Pedido Do Contratante Sob Sua Supervisão E Responsabilidade Em Outro Estabelecimento.
<input type="checkbox"/>	Atender Termo De Ajuste Conduta E/Ou Termo De Compromisso E/Ou Termo De Contrapartidas.
<input type="checkbox"/>	Atividade Sujeta A Liberação Da Polícia Civil - Funrespol -
<input type="checkbox"/>	Autorização Da Anatel
<input type="checkbox"/>	Autorização Da Direção Da Escola.
<input type="checkbox"/>	Autorização Do Proprietário Do Imóvel.
<input type="checkbox"/>	Avaliação De Impacto De Vizinhança E Trânsito
<input type="checkbox"/>	Cadastro Na Secretaria Municipal De Agricultura De São José Dos Pinhais - Rua Veríssimo Marques, 1801 Telefone: 3381 5824
<input type="checkbox"/>	Certificado De Vistoria De Conclusão De Obras Do Imóvel (Secretaria De Urbanismo)- Rua Passos De Oliveira, 1101 - S. J. Pinhais-Pr
<input type="checkbox"/>	Corpo De Bombeiros (6º Grupamento De Bombeiros - Afonso Pena) - Av. Rui Barbosa, 4995 S. J. Pinhais-Pr, Fone: 3299-8056 / 3299-8055
<input type="checkbox"/>	Cumprimento - Lei 77/2012 E Art. 36 Do Decreto 1225/2012.
<input type="checkbox"/>	Delegacia De Armas E Munições - Rua Ermelino De Leão, 513 - Curitiba-Pr
<input type="checkbox"/>	Delegacia de armas e munições (Polícia Civil)- Rua Ermelino de Leão, 513 - Curitiba-Pr
<input type="checkbox"/>	Delegacia De Polícia - Comércio De Peças Usadas P/ Veículos. Rua Norberto De Brito, 1445 - São José Dos Pinhais/Pr - Telefone 3299-1500
<input type="checkbox"/>	Delegacia De Polícia Federal - Rua Sandália Manzon, 210 - Sta. Cândida - Curitiba-Pr
<input type="checkbox"/>	Departamento Municipal De Trânsito - Secretaria Municipal De Transito e transporte -33816336
<input type="checkbox"/>	Desvirtuamento De Alvará - Licenciado Para Endereço Fiscal - Realiza Atividades Operacionais No Endereço
<input type="checkbox"/>	Divisão De Transporte (Secretaria De Transportes E Trânsito) - Rua Claudino Dos Santos Nº 700 - Telefone 3381-6919.
<input type="checkbox"/>	Empresa Recadastrada Em Situação Inativa
<input type="checkbox"/>	Exigências CMPDU
<input type="checkbox"/>	Homologação Do Departamento De Licenciamento De Prefeitura Municipal De S. J. Pinhais
<input type="checkbox"/>	Interdição - Ordem Judicial
<input type="checkbox"/>	Interdição - Processo Administrativo
<input type="checkbox"/>	Iss - Trazer Documentos Para Revisão Fiscal.
<input type="checkbox"/>	Laudo e ART do engenheiro mecânico responsável pela caldeira
<input type="checkbox"/>	Levantamento Da Interdição - Alto Risco
<input type="checkbox"/>	Ministério Do Exército 5º Geacp Rua Mal. Floriano Peixoto, 9190 Boqueirão, Curitiba - Pr (41)3286-1516
<input type="checkbox"/>	Rctro - Licenciamento Provisório Deverá Submeter-Se À Autorização Do Cmpdu
<input type="checkbox"/>	Regularizar Endereço Na Receita Federal
<input type="checkbox"/>	Secretaria Municipal De Educação - Praça Oito De Janeiro, 225 - Centro - SJP-Pr
<input type="checkbox"/>	Secretaria Municipal De Meio Ambiente - Avenida Souza Naves, 420 - Centro - S.J. Pinhais-Pr. Fone: 3383-7976
<input type="checkbox"/>	SEMED
<input type="checkbox"/>	Vigilância Sanitária - Regional De Saúde Central - Rua Joaquim Nabuco, 1325. Fone: 3587-6450 - Ramal 3

- Embasamento Legal

- Lei 01/1997 - Distrito Industrial Campo Largo da Roseira - Audi
- Lei 03/1996 - Distrito Industrial de São José dos Pinhais - Renault
- CTM 01/03 - Código Tributário Municipal
- Lei 16/05 - Lei da Utilização e Ocupação do solo e alterações 2497/14
- Lei 77/2012 e Art. 36 do Decreto 1225/2012.
- Decreto 2055/07
- Conforme as Leis do Município

- Tramites

Em 05/02/2016 17:57:40, foi para situação Pendente da Prefeitura, alterado/cadastrado por ELZIANE ALVES GOMES (Requerente)

- Parecer

Tipo de Alvará: * ⓘ

Observações: *

Nesta tela observamos muitas informações, mas não utilizamos todas, vamos agora mostrar quais itens são importantes para a análise inicial da consulta comercial, onde verificasse o zoneamento, se o endereço corresponde a inscrição imobiliária informada e tipo de consulta.

A primeira questão a se observar é do que se trata a consulta, esta é a primeira informação que aparece, no exemplo acima trata-se de abertura de autônomo, posteriormente vemos o número do protocolo, conforme imagem abaixo.

- Abertura Autonomo

Protocolo: **SJP1600805** [Comparar](#)
Situação: Viabilidade

O próximo campo que se deve observar são os dados da futura localização, neste campo o empresário insere o endereço onde realizará a atividade conforme a imagem abaixo:

- Futura Localização

Tipo imóvel: Urbano
Endereço: TR AURORA PASQUALIN ZEN
Número: 219
Complemento:
Bairro: AFONSO PENA
Cep: 83045120
Tipo Unidade: Unidade Produtiva

E posteriormente temos que observar o campo dados do imóvel, neste campo o empresário insere o número da inscrição imobiliária (que consta na capa do Carnê do IPTU), e o endereço desta inscrição, conforme abaixo:

Dados do imóvel (IPTU)

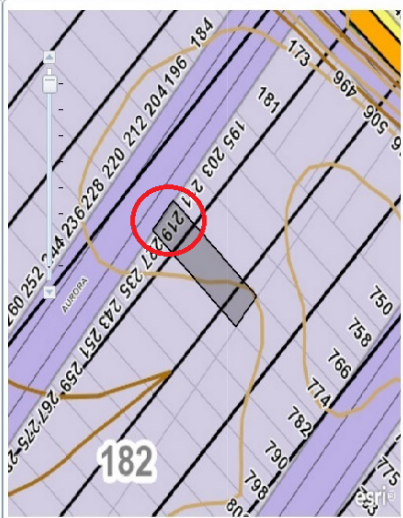
Inscrição Imobiliária: **05.182.0018.000** WebGeo: **051820018000**
 Cadastro: 904678
 Endereço: AURORA PASQUALIN ZEN
 Número: 219
 Complemento:
 Bairro: AFONSO PENA
 Cep: 83045120

É com este número de inscrição imobiliária que iniciamos a análise, pois através dele se verifica em qual o zoneamento o endereço citado se enquadra e se o endereço digitado está de acordo com os dados cadastrados no Sistema de Informações Geográficas do Município, conhecido como Webgeo.

3.2 VERIFICANDO A INSCRIÇÃO IMOBILIÁRIA

A verificação da inscrição imobiliária é realizada no Webgeo, como foi informado anteriormente trata-se de um programa de Informações Geográficas do Município, o mesmo pertence à Secretaria de Urbanismo, e para facilitar a análise e a comunicação entre as Secretarias, o próprio programa do Licenciamento faz esta busca, pois na própria consulta podemos ver a tela do Webgeo, conforme imagem abaixo:

- Informações do WebGeo

Logradouro: undefined	
Número: undefined	
Bairro: Afonso Pena	
Zoneamento: ZEIS	
Diretriz Viária: VL	
Zoneamento x Dir_Viária: Null	
Tipos/Classe: Implantado	
Usos: Null	
Proprietário: undefined	
Pavimentos: undefined	
Tipo Construção: undefined	
Tipo Edificação: undefined	
Área Construída: undefined	
Área total construída: undefined	
observação: undefined	

Podemos ver na imagem acima, no canto esquerdo, que está circulado em vermelho o local onde está descrito o zoneamento ZEIS-VL, que significa Zona Especial de Interesse Social – Via Local, então devemos procurar o zoneamento ZEIS-VL, no campo Tipo de Zoneamento.

Para colocar o zoneamento clicamos em seleccione (circulado em vermelho) na imagem abaixo procure pelo zoneamento ZEIS-VL e clique no mesmo e a tela ficará como abaixo, onde mostra quais classificações de atividade são permitidas e permissíveis para aquele zoneamento (assunto que será tratado no capítulo quatro).

- Tipo de Zoneamento

Zoneamento: --Selecione

ZEIS-VL x

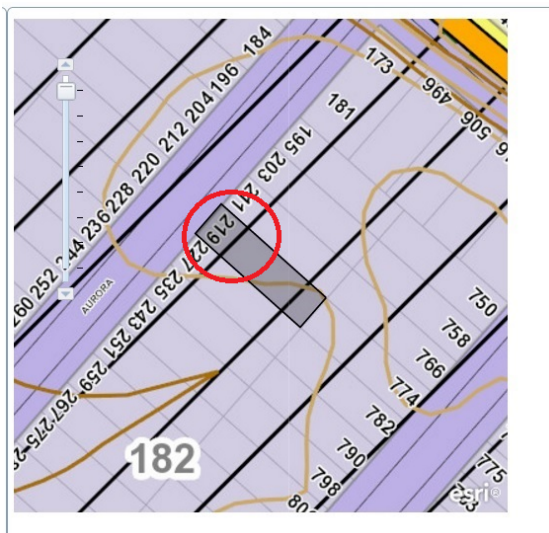
Permitidos: RCTRO x AEINDE x BG-D x IT1-IC x IT2-IC x EFISC x EADM x ALVPREOP x ALVAUX x V1 x

+ Novo

Permissíveis: BG-A x BG-B x BG-C x BG-E x EG-C x V2 x V3 x IT3-IC x

+ Novo

Este é o processo de inserir o zoneamento na consulta, mas temos que voltar a tela Informações do Webgeo, pois ela nos fornece outros dados importantes, no canto direito da imagem está circulado o lote a qual corresponde a inscrição imobiliária informada, conforme abaixo:



Vemos que a inscrição solicitada corresponde ao lote da Travessa Aurora, número 219 e então voltamos ao campo futura localização para verificar se estas informações são iguais ao logradouro solicitado, neste caso elas são e podemos passar para o próximo passo da consulta comercial e finalizarmos a etapa referente a zoneamento.


3.3 NÚMERO PREDIAL INCORRETO

Há muitos casos em que a numeração do lote (número predial) no Webgeo é diferente do número informado pelo empresário, pois a base de dados utilizada para o Webgeo é atualizada pela Secretaria de Urbanismo, mas estas informações muitas vezes não são repassadas para o Departamento de Tributos Imobiliários, responsável pela IPTU, então no IPTU do contribuinte o número predial é um, mas no Webgeo o número é outro e como a informação do Webgeo é a mais recente ela é a que é utilizada, e é ela que deve ser acatada.

Portanto se a numeração estiver divergente no Webgeo e na consulta (campo futura localização) a mesma deve ser indeferida, e informado ao empresário que ele deve fazer uma nova consulta com a numeração correta, mas antes ele deve fixar o número predial novo no lote, posteriormente fazer a consulta com a numeração correta informada no campo futura localização.

Para indeferir uma consulta por erro de número predial devemos ir para o último campo da consulta escrever o texto informando o porquê do indeferimento no campo parecer e depois clicar em indeferir, conforme a figura abaixo:

- Parecer

Tipo de Alvará: * Somente Localização 

Consulta indeferida por erro de número predial, o número informado no campo futura localização foi alterado pela Secretaria de Urbanismo, favor entrar em contato com a mesma para verificar o número novo, tenha em mãos o seu carnê do IPTU para agilizar o atendimento. Fone: 3381-7244

Observações: * Obs: De posse desta informação fixar o número no lote e realizar nova consulta informando o número novo no campo futura localização.

Resposta Pronta

Deferir
 Pendente do Usuário
 Pendente da Prefeitura
 Indeferir
 Cancelar

Obs: Esse é um dos motivos porque se deve fazer a consulta de viabilidade antes de todos os outros documentos, pois o número predial pode estar incorreto e precisará ser alterado na consulta e se o CNPJ e o Contrato Social já estiverem prontos os mesmos terão que ser alterados também.

Esta é a análise inicial da consulta referente a endereço e zoneamento posteriormente nos próximos capítulos passaremos para os próximos passos da análise, que é verificar se o CNAE (Código Nacional de Atividade Econômica) ou CBO (Código Brasileiro de Ocupação) são permitidos no local, posteriormente falaremos sobre os requisitos exigidos para as atividades, finalizando com as exceções, critérios relevantes na consulta que podem fazer com que uma consulta fique isenta de determinada postura que seria obrigatória ou atividades que não são permitidas em determinado zoneamento, mas por algum critério podem mudar de não permitidas para permitidas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SISTEMA para abertura de empresas www.empresafacil.pr.gov.br. Acesso em: 01/03/2016.

PORTAL da Prefeitura de São José dos Pinhais www.sjp.pr.gov.br/. Acesso em: 28/02/2016.

MAPA com a divisão de São José dos Pinhais em zoneamentos http://www.sjp.pr.gov.br/arquivos_grandes/Mapa.pdf Acesso em: 27/02/2016.