

Via Jaguari

---

**PROCESSO:** 138/2019 (e.amb. 041824/2020-70)

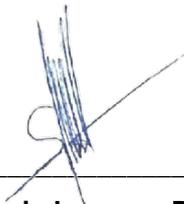
**INTERESSADO:** Prefeitura Municipal de São José dos Campos

**ASSUNTO:** Ligação Viária – Av. Norte à Rodovia Vicinal SJC-247 (Via Jaguari)

**MUNICÍPIO:** São José dos Campos – SP

Em atendimento ao **Tópico 2 - “Apresentar as formas de avaliação contínua do Programa de Comunicação Social e a operacionalização da Ouvidoria com relação aos registros e atendimentos relacionados ao empreendimento. Avaliar a possibilidade da criação de um meio específico para manifestação e resolução da população sobre esse empreendimento, ex: e-mail da Via Jaguari.”:**

Segue o Programa de Comunicação Social incluso as formas de avaliação contínua do Programa de Comunicação Social e a operacionalização da Ouvidoria com relação aos registros e atendimentos relacionados ao empreendimento.



---

**Gláucio Lamarca Rocha**

Secretário de Gestão Habitacional e Obras

# **ANEXO I – PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**



eco10  
ENGENHARIA E CONSULTORIA

# Programa de Comunicação Social

São José dos Campos

# VIA JACUARI

## **Sumário**

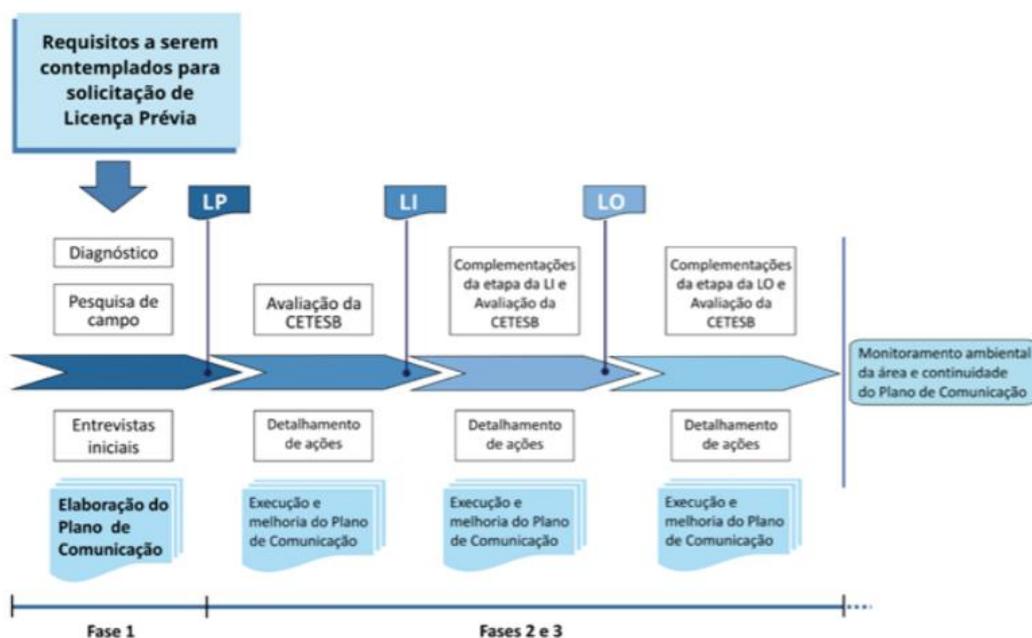
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	2
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	4
<b>3. PÚBLICO ALVO</b> .....	5
<b>4. EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL</b> .....	6
<b>5. PESQUISA DE OPINIÃO COM A POPULAÇÃO SOBRE O PROJETO "VIA JAGUARI"</b> .....	7
<b>6. FORMA DE DIVULGAÇÃO E REGISTRO</b> .....	8
<b>6.1 FORMAS DE DIVULGAÇÃO</b> .....	8
<b>6.1.1 Página "Projeto Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura</b> .....	8
<b>6.1.2 Redes Sociais oficiais da Prefeitura de São José dos Campos (PSJC) (Facebook e Instagram)</b> .....	10
<b>6.1.3 Placas informativas em pontos estratégicos da obra</b> .....	11
<b>6.1.4 Mensagem SMS informativa para a população lindeira</b> .....	12
<b>6.1.5 Cartazes informativos em pontos de ônibus da AID</b> .....	12
<b>6.1.6 Mensagem de voz anunciada por carro de som</b> .....	14
<b>6.2 REGISTRO DAS FORMAS DE DIVULGAÇÃO</b> .....	14
<b>7 CANAL DE ATENDIMENTO PERMANENTE AO MUNÍCIPE PARA CONSULTAS, DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES REFERENTES AO PROJETO "VIA JAGUARI"</b> .....	15
<b>8 CRONOGRAMA DE AÇÕES</b> .....	18
<b>9 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b> .....	20

## 1. INTRODUÇÃO

O Programa de Comunicação Social (PCS) resulta do Programa de Educação Ambiental (PEA), previsto pela Lei Federal nº 9.795/99, da Política Nacional de Educação Ambiental (ProNEA), orientado pela Normativa nº 2, de 27 de março de 2012, a qual define diretrizes para a elaboração de tais Programas, em cumprimento às condicionantes das licenças ambientais emitidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB).

A necessidade de elaboração de um Programa de Comunicação Social (PCS) como um dos requisitos para a liberação de licenças ambientais, vai ao encontro com um dos princípios essenciais da gestão pública, a publicidade. O qual estabelece que os atos relacionados à administração pública devem ser publicitados oficialmente, de forma que estes sejam de conhecimento e controle da população, atrelado também, à acessibilidade das informações públicas.

Em vista disso, a Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB), estabelece a linha do tempo, explicitada na Figura 1:

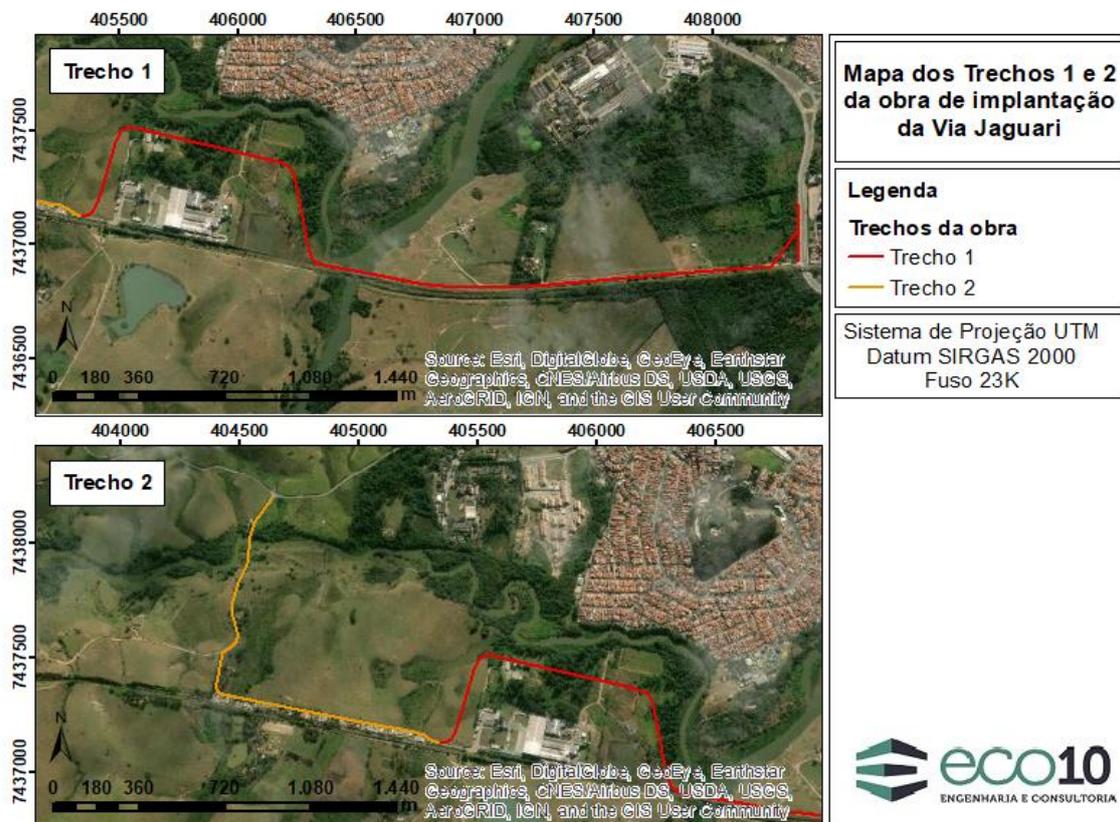


**Figura 1: Linha do Tempo para Programa de Comunicação Social (PCS). Fonte: Portal de Licenciamento Ambiental da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, jul. 2020.**

Desta forma, o presente documento trata-se do Programa de Comunicação Social (PCS) para o Projeto "Via Jaguari" no município de São José dos Campos, interior do Estado de São Paulo, e está relacionado a Fase 1, indicada na Figura 1.

A obra terá início na Av. Rui Barbosa (Via Norte), chegando até a Estrada Vicinal SJC-247 (Estrada Petybon), propondo dois trechos distintos, sendo o Trecho 1 de aproximadamente 3,6 km, incluindo a adequação da Estrada do Porto e a implantação

de novo traçado próximo a fábrica J Macedo, e o Trecho 2 de aproximadamente 2,0 km de recapeamento da Estrada Petybon.



**Figura 2: Ilustração da Via Jaguari. Elaborado pela ECO 10 Engenharia e Consultoria com os arquivos *shapefiles* disponibilizados pela PSJC (2018).**

Outra característica é que o empreendimento será localizado nas imediações do Rio Paraíba do Sul, Rio Jaguari e três afluentes do mesmo, e incide sobre a Área de Proteção Ambiental (APA) Municipal das Planícies Aluvionares dos Rios Paraíba do Sul e Jaguari e também do Parque Natural Municipal do Banhado.

Deseja-se alcançar com o novo acesso para o centro, a redução do tráfego de caminhões dentro dos bairros da região norte, o que promoverá melhoria no trânsito e mais segurança aos moradores e motoristas.

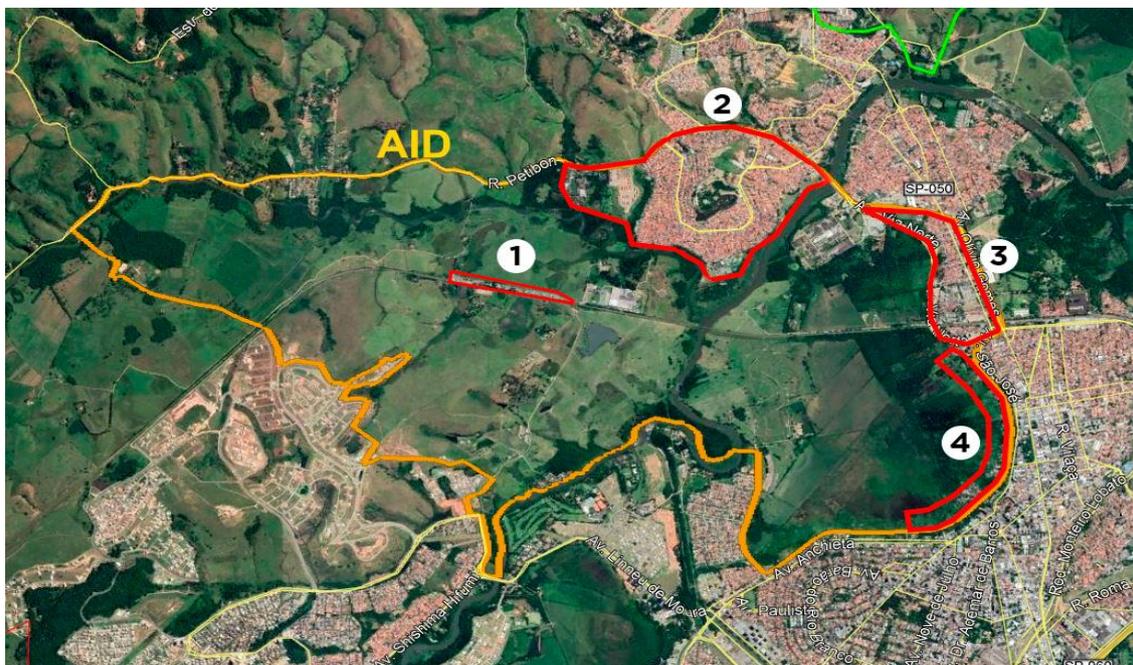
## 2. OBJETIVOS

Este Programa de Comunicação Social (PCS) tem por objetivo estabelecer as diretrizes que nortearão a execução da comunicação sobre o empreendimento "Via Jaguari" para a população do município de São José dos Campos. Com os seguintes objetivos específicos:

- Informar a Área de Influência Direta (AID) referente ao entorno do empreendimento, denominada como público alvo da comunicação;
- Divulgar a equipe técnica responsável pela execução deste Programa;
- Identificar o nível de conhecimento e avaliação da população em relação à implantação do Projeto "Via Jaguari", por meio de pesquisa via contato telefônico;
- Esclarecer à população os objetivos da implantação do Projeto "Via Jaguari", por meio de diversas formas de divulgação e registro das mesmas;
- Disponibilizar a população canal permanente de comunicação sobre o Projeto "Via Jaguari", visando proporcionar participação social, principalmente, da população diretamente atingida, por meio do acesso às informações, esclarecimentos, sugestões e reclamações sobre a obra ao longo de todas as fases do licenciamento e, enquanto houver necessidade de monitoramento;
- Esclarecer potenciais intervenções decorrentes da implantação e operação do empreendimento, e todas as medidas que serão implantadas para minimizá-las;
- Definir cronograma de atividades e matriz de responsabilidades.

### 3. PÚBLICO ALVO

O público alvo deste Programa é a população do município de São José dos Campos, em todas as suas regiões, principalmente, a população que vive no entorno do empreendimento, também chamada de população lindeira, denominada Área de Influência Direta (AID), conforme demonstra a Figura 3, a seguir:



**Figura 3: Mapa que compreende a Área de Influência Direta (AID) do empreendimento. Elaborada pelo IPPLAN com base disponibilizada pela Eco 10 Engenharia e Consultoria, jul. 2020.**

Desta forma, as regiões do município compreendidas como de residência da população diretamente afetada pelo empreendimento, conforme ilustrado na Figura 3, como principal alvo das ações de comunicação, serão as descritas na Figura 4:



**Figura 4: Regiões da Área de Influência Direta (AID) do empreendimento. Elaborada pelo IPPLAN com base disponibilizada pela Eco 10 Engenharia e Consultoria, jul. 2020.**

#### **4. EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL**

- Assessoria de Comunicação da Prefeitura de São José dos Campos (PSJC);
- Central Integrada de Relacionamento da Prefeitura de São José dos Campos;
- Secretaria de Gestão Habitacional e Obras da Prefeitura de São José dos Campos;
- Secretaria de Governança da Prefeitura de São José dos Campos;
- Secretaria de Mobilidade Urbana da Prefeitura de São José dos Campos;
- Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade da Prefeitura de São José dos Campos.

## **5. PESQUISA DE OPINIÃO COM A POPULAÇÃO SOBRE O PROJETO "VIA JAGUARI"**

Visando identificar o nível de conhecimento da população do município de São José dos Campos, sobre o Projeto "Via Jaguari", assim como a percepção e avaliação dos munícipes em relação à implantação da obra, será realizada uma pesquisa de opinião via contato telefônico, por meio da Central Integrada de Relacionamento, mediante autorização da Secretaria de Governança da PSJC.

Assim sendo, a metodologia da pesquisa obedecerá aos seguintes critérios:

- a) **Pesquisa:** quantitativa telefônica;
- b) **Técnica de coleta de dados:** entrevistas telefônicas com utilização de questionário estruturado;
- c) **Público-alvo:** usuários do transporte público residentes nos bairros lindeiros ao empreendimento;
- d) **Instrumento de Pesquisa:** questionário estruturado com questões fechadas;
- e) **Período de entrevistas:** 02 (duas) semanas.

Em relação a amostra a ser utilizada na pesquisa, serão obedecidos aos seguintes critérios:

- a) **População:** usuários do transporte público residentes nos bairros lindeiros ao empreendimento;
- b) **Amostra:** definida pela Prefeitura de São José dos Campos;
- c) **Seleção da amostra:** lista de telefones fixos e móveis dos munícipes residentes nos bairros lindeiros, considerados AID (Área de Influência Direta) ao empreendimento, cadastrados na base de dados da Central Integrada de Relacionamento;
- d) **Margem de erro:** definida pela Prefeitura de São José dos Campos.

## 6. FORMA DE DIVULGAÇÃO E REGISTRO

### 6.1 FORMAS DE DIVULGAÇÃO

#### 6.1.1 Página "Projeto Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura

<b>LOCAL DE DIVULGAÇÃO:</b> Página "Projeto Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura.		
<b>AÇÃO</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Criação de página destinada ao Projeto "Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura, para consulta da população.	Página no site oficial da Prefeitura para divulgação do Projeto ( <a href="https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/urbano-e-sustentabilidade/via-jaguari/">https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/urbano-e-sustentabilidade/via-jaguari/</a> ), com disponibilização dos contatos da Ouvidoria. Após o início da obra, será disponibilizado um caderno de periodicidade quadrimestral com as devolutivas das demandas apresentadas pelo munícipe.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Criar na página, ícone "Projeto" para disponibilizar informações sobre a obra, tais como seu objetivo e aspectos gerais.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Criar na página, ícone "Documentos" para disponibilizar documentos relacionados a obra, tais como leis, decretos e etc.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Criar na página, ícone "Notícias" para publicar as atualidades referentes ao projeto.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Criar na página, ícone "Editais" para tornar público os atos licitatórios relacionados à obra.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Criar na página, ícone "Fale Conosco" descrevendo os canais de atendimento ao cidadão sobre a obra.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Atualizar mensalmente o ícone "Notícias".	Assessoria de Comunicação da PSJC.
De Olho na Obras	Qualquer cidadão poderá acompanhar o andamento da obra na tela do celular ou do computador. Com apenas alguns cliques, é possível conferir fotos do canteiro de obras, informações contratuais, prazos e percentuais de execução ( <a href="https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/gestao-habitacional-e-obras/obras-publicas/de-olho-na-obra/">https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/gestao-habitacional-e-obras/obras-publicas/de-olho-na-obra/</a> )	Assessoria de Comunicação da PSJC.
<b>FORMA DE REGISTRO DA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO</b>		
<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>	
Gerar mensalmente a quantidade de acessos à página destinada ao Projeto "Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura.	Assessoria de Comunicação da PSJC.	

Direcionar as sugestões, reclamações e solicitações recebidas pelo 156 para os setores competentes para avaliação e resposta ao munícipe. Os relatórios serão fornecidos pelo Ipplan e apresentados quantitativamente e por "tipo de assunto".	Central Integrada de Relacionamento da PSJC.
--	--

**i Perguntas sugeridas para o ícone "Perguntas Frequentes":**

*O que é a "Via Jaguari"?*

*Quais os responsáveis pela elaboração, execução e acompanhamento desse projeto?*

*Quais os benefícios da obra para a cidade?*

*Qual é o percurso da obra?*

*Em quanto tempo a obra ficará pronta?*

*Quanto o projeto custará?*

*A obra será executada ao mesmo tempo em regiões diferentes?*

*Quais regiões serão beneficiadas com a "Via Jaguari"?*

*Como ficarão as vias de trânsito próximas a obra durante a construção?*

*Como ficarei sabendo das intervenções que serão feitas durante a obra?*

*Quais os canais de atendimento à população para consultar informações, tirar dúvidas ou fazer reclamações sobre a obra?*

**i Texto sugerido para o ícone "Fale Conosco":**

*"Em caso de dúvidas, solicitações, reclamações ou sugestões, baixe o aplicativo 156 SJC nas bibliotecas da Google Play ou da App Store, ou ligue, gratuitamente, para o número 156, com atendimento de segunda à sábado das 6h às 22h e domingo das 8h às 20h (exceto feriados). Você também pode fazer contato através do atendimento online via chat ou formulário, ambos disponíveis no site oficial da Prefeitura de São José dos Campos".*

### **6.1.2 Redes Sociais oficiais da Prefeitura de São José dos Campos (PSJC) (Facebook e Instagram)**

<b>LOCAL DE DIVULGAÇÃO:</b> Redes Sociais Oficiais da Prefeitura (Facebook e Instagram).		
<b>AÇÃO</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Divulgação do Projeto "Via Jaguari" nas redes sociais oficiais da Prefeitura, para que a população possa comentar e interagir.	Criar e publicar conteúdos sobre o desenvolvimento da obra, mensalmente no Facebook e Instagram.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
<b>FORMA DE REGISTRO DA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO</b>		
<b>ATIVIDADES</b>		<b>RESPONSÁVEIS</b>
Coletar no Facebook e Instagram: comentários e suas respectivas respostas, número de curtidas, comentários, visualização e pessoas alcançadas em cada publicação.		Assessoria de Comunicação da PSJC.

### 6.1.3 Placas informativas em pontos estratégicos da obra

<b>LOCAL DE DIVULGAÇÃO:</b> Pontos estratégicos no percurso de construção da obra.		
<b>AÇÃO</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Implantação de placas informativas sobre o Projeto "Via Jaguari" em pontos estratégicos no percurso de construção da obra.	Elaborar arte gráfica sobre o Projeto "Via Jaguari", contendo informações resumidas do projeto, como extensão, prazo, orçamento, e divulgação do canal de atendimento à população em casos de dúvidas, sugestões e reclamações.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Elaborar as placas.	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras da PSJC.
	Indicar locais para instalações das placas.	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras da PSJC.
	Instalar as placas nos locais indicados.	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras da PSJC.
<b>FORMA DE REGISTRO DA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO</b>		
<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>	
Coletar a quantidade de placas instaladas e os locais instalados.	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras da PSJC.	
Fotografar as placas instaladas nos locais indicados para a instalação.	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras da PSJC.	

#### 6.1.4 Cartazes informativos em pontos de ônibus da AID

<b>LOCAL DE DIVULGAÇÃO:</b> Pontos de ônibus da área lindeira.		
<b>AÇÃO</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Disponibilização de cartazes informativos sobre o Projeto "Via Jaguari" em pontos de ônibus da área lindeira.	Elaborar arte gráfica para cartaz informativo sobre o projeto, contendo informações resumidas, como extensão, prazo, orçamento, e divulgação do canal de atendimento à população em casos de dúvidas, sugestões e reclamações.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Imprimir cartazes.	Secretaria de Mobilidade Urbana em parceria com Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Fixar os cartazes em todos os pontos de ônibus da área lindeira, de acordo AID.	Secretaria de Mobilidade Urbana da PSJC.
<b>FORMA DE REGISTRO DA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO</b>		
<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>	
Coletar a quantidade de pontos de ônibus, nos quais foram disponibilizados os cartazes.	Secretaria de Mobilidade Urbana da PSJC.	
Fotografar os cartazes fixados nos pontos de ônibus.	Secretaria de Mobilidade Urbana da PSJC.	

O material informativo a ser veiculado deverá abordar características gerais do empreendimento proposto, etapas de realização das obras e canal de comunicação entre a Prefeitura de São José dos Campos e a população diretamente afetada, incluindo telefone para atendimento imediato, endereço para correspondência (Rua José de Alencar, 123, Centro, CEP: 12209-904) e endereço eletrônico via site oficial da Prefeitura, com linguagem clara e de fácil compreensão.

**i** Modelo de cartaz informativo sugerido:

# VIA JAGUARI

## PROJETO

A OBRA TERÁ INÍCIO NA AV. RUI BARBOSA (VIA NORTE), CHEGANDO ATÉ A ESTRADA VICINAL SJC-247(ESTRADA PETYBON), INTERLIGANDO A REGIÃO NORTE E CENTRAL DA CIDADE.

**A** INTERLIGARÁ ZONA NORTE E CENTRAL

**B** APROXIMADAMENTE **5,6 KM** DE EXTENSÃO

**C** TRECHO 1: ADEQUAÇÃO DA ESTRADA DO PORTO E A IMPLANTAÇÃO DE NOVO TRAÇADO PRÓXIMO A FÁBRICA J MACEDO.

**D** TRECHO 2: RECAPEAMENTO DA ESTRADA PETYBON.

### MELHORIA DO TRÂNSITO DA CIDADE

**PRAZO 2 ANOS**



EM CASO DE DÚVIDAS, SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES OU SUGESTÕES, BAIXE O **APLICATIVO 156 SJC** NAS BIBLIOTECAS DA GOOGLE PLAY OU DA APP STORE

RUA JOSÉ DE ALENCAR, 123, CENTRO  
CEP: 12209-904

VOCÊ TAMBÉM PODE FAZER CONTATO ATRAVÉS DO ATENDIMENTO ONLINE VIA CHAT OU FORMULÁRIO, AMBOS DISPONÍVEIS NO SITE OFICIAL DA PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS\*.

OU LIGUE, GRATUITAMENTE, PARA O **NÚMERO 156** ATENDIMENTO DE SEGUNDA À SÁBADO DAS 6H ÀS 22H E DOMINGO DAS 8H ÀS 20H (EXCETO FERIADOS).

Figura 5: Modelo para cartaz informativo. Fonte: Planejamento & Organização, IPPLAN, jul. 2020. Disponível para download em: <https://bitly.com/rBbR1>.

### 6.1.5 Mensagem de voz anunciada por carro de som

<b>LOCAL DE DIVULGAÇÃO:</b> Áreas de Influência Direta.		
<b>AÇÃO</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Divulgação via carro de som da Prefeitura, onde o projeto é anunciado com mensagem padrão gravada, percorrendo as regiões lindeiras das obras, informando sobre o projeto e seus benefícios, bem como divulgando o canal de comunicação da população com a Prefeitura, para mais informações sobre o projeto.	Elaborar texto padrão da mensagem.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Realizar a gravação do áudio.	Assessoria de Comunicação da PSJC.
	Definir os bairros para o percurso.	Secretaria de Habitação e Obras da PSJC.
	Programar o percurso e os dias da semana em cada rota.	Secretaria de Mobilidade Urbana da PSJC.
	Disponibilizar o veículo para realizar o percurso.	Secretaria de Mobilidade Urbana da PSJC.
<b>FORMA DE REGISTRO DA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO</b>		
<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>	
Registro do texto padrão da mensagem gravada.	Assessoria de Comunicação da PSJC.	
Registro dos bairros e dias percorridos pelo carro de som.	Secretaria de Mobilidade Urbana da PSJC.	

### 6.2 REGISTRO DAS FORMAS DE DIVULGAÇÃO

Com o objetivo de evidenciar a realização das ações de divulgação descritas nos itens anteriores, propõe-se a elaboração de um relatório geral e unificado, com os registros de todas as ações deste Programa de Comunicação Social (PCS), contemplando uma síntese dos registros das atividades realizadas, estabelecidas na seção intitulada "FORMA DE REGISTRO DA AÇÃO DE DIVULGAÇÃO", item 6.1 deste documento. O relatório geral unificado deverá ser elaborado pela Secretaria de Habitação e Obras da PSJC.

## **7 CANAL DE ATENDIMENTO PERMANENTE AO MUNÍCIPE PARA CONSULTAS, DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES REFERENTES AO PROJETO "VIA JAGUARI"**

Desde 1986, a Prefeitura de São José dos Campos disponibiliza um eficiente e estratégico canal de interação com os munícipes, por meio do atendimento telefônico através do tri dígito 156. Em 2011, em parceria com o Instituto de Pesquisa e Planejamento (IPPLAN), aperfeiçoou o serviço com a criação da Central Integrada de Relacionamento.

Atualmente, além de realizar o atendimento telefônico via tri dígito 156, a Central também permite que o munícipe obtenha informações, solicite serviços, registre elogios e sugestões à Prefeitura por meio de aplicativo "156 SJC" e atendimento online por meio de chat ou formulário, ambos disponíveis no site oficial da Prefeitura.

O cidadão joseense possui acesso rápido e, por diversos meios, a mais de 3.000 serviços da Prefeitura. São mais de 100.000 atendimentos realizados mensalmente, com índice de satisfação da população de aproximadamente 95%. Em resumo, pode-se observar na Figura 7, o fluxo de funcionamento da Central Integrada de Relacionamento:



**Figura 7: Fluxo demonstra o funcionamento da Central Integrada de Relacionamento. Fonte: Central Integrada de Relacionamento, IPPLAN, jul. 2020.**

Tendo em vista, a eficiência e aprovação da população em relação a Central Integrada de Relacionamento, por se tratar de um canal de atendimento consolidado no município, propõe-se que a mesma seja o sistema de atendimento dirigido a consulta de informações e reclamações referente ao Projeto "Via Jaguari".

Desta forma, a população em geral do município, principalmente, a população lindeira ao empreendimento, poderá solicitar informações sobre o projeto, comunicar e protocolar incômodos resultantes do desenvolvimento do projeto, tais como ruído, vibração, geração de poeira, interdição de vias de trânsito no entorno do

empreendimento, interferência em infraestrutura, entre outros, por um canal de comunicação já consolidado na cidade. Logo, a população poderá se manifestar durante e após o período de implantação do Projeto "Via Jaguari", pelos meios descritos na Figura 8, a seguir:



**Figura 8: Representação dos canais de atendimento disponíveis pela Central Integrada de Relacionamento à população. Fonte: Central Integrada de Relacionamento, IPPLAN, jul. 2020.**

Em casos de necessidade de interdição de vias de trânsito no local e interferência em infraestrutura, a Prefeitura deverá informar no site oficial da Prefeitura e em placas localizadas em pontos específicos para visualização da população que será afetada.



## 8 CRONOGRAMA DE AÇÕES

Ações do Programa de Comunicação Social (PCS)	Antes do Início da Construção da "Via Jaguari"						Durante a Construção da "Via Jaguari"			Após a Inauguração da "Via Jaguari"
	-60	-50	-40	-30	-20	-15	+1	...	+730	+731
Dias em relação ao início da construção	-60	-50	-40	-30	-20	-15	+1	...	+730	+731
<b>CONSULTA A POPULAÇÃO SOBRE O PROJETO "VIA JAGUARI"</b>										
Realização de pesquisa via contato telefônico para coletar a opinião da população sobre a implantação da "Via Jaguari" conforme item 5.	X									
<b>FORMAS DE DIVULGAÇÃO</b>										
Criação de página destinada ao Projeto "Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura, para consulta da população, conforme item 6.1.1.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Divulgação do Projeto "Via Jaguari" nas redes sociais oficiais da Prefeitura, para que a população possa comentar e interagir, conforme item 6.1.2.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Implantação de placas informativas sobre o Projeto "Via Jaguari" em pontos estratégicos no percurso de construção da obra, conforme item 6.1.3.							X			
Realização de envio de mensagem SMS à população lindeira com informações sobre a obra, conforme item 6.1.4.				X						
Disponibilização de cartazes informativos sobre a obra nos pontos de ônibus da área lindeira, conforme item 6.1.5.					X					
Divulgação por mensagem de voz via carro de som da Prefeitura, conforme item 6.1.6.						X				
<b>REGISTRO DAS FORMAS DE DIVULGAÇÃO</b>										
Elaboração de Relatório Geral com todos os registros das ações realizadas conforme item 6.2.		X	X	X	X	X	X	X	X	

**CANAL DE ATENDIMENTO PERMANENTE AO MUNÍCIPE PARA CONSULTAS, DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES REFERENTES AO PROJETO "VIA JAGUARI"**

Disponibilização de canal de atendimento ao munícipe via Central Integrada de Relacionamento para informações, sugestões, dúvidas e reclamações sobre a obra, conforme item 7.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## 9 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

AÇÃO: REALIZAÇÃO DE PESQUISA VIA CONTATO TELEFÔNICO PARA COLETAR A OPINIÃO DA POPULAÇÃO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DA "VIA JAGUARI", CONFORME ITEM 5.	RESPONSÁVEIS					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Solicitar a realização da pesquisa à Central Integrada de Relacionamento.				X		
Definir amostra da pesquisa.				X		
Elaborar o roteiro a ser utilizada na pesquisa.		X				
Validar o roteiro a ser utilizada na pesquisa.				X		
Realizar a pesquisa.		X				
Elaborar relatório com resultados da pesquisa.		X				

<b>AÇÃO: CRIAÇÃO DE PÁGINA DESTINADA AO PROJETO "VIA JAGUARI" NO SITE OFICIAL DA PREFEITURA, PARA CONSULTA DA POPULAÇÃO, CONFORME ITEM 6.1.1.</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Criar página no site oficial da Prefeitura para divulgação do Projeto.	X					
Criar na página, ícone "Projeto" para disponibilizar informações sobre a obra, tais como seu objetivo e aspectos gerais.	X					
Criar na página, ícone "Documentos" para disponibilizar documentos relacionados a obras, tais como leis, decretos e etc.	X					
Criar na página, ícone "Notícias" para publicar as atualidades referentes ao projeto.	X					
Criar na página, ícone "Editais" para tornar público os atos licitatórios relacionados à obra.	X					
Criar na página, Ícone "Fale Conosco" descrevendo os canais de atendimento ao cidadão sobre a obra.	X					
Atualizar mensalmente o Ícone "Notícias".	X					
Gerar mensalmente a quantidade de acessos à página destinada ao	X					

Projeto "Via Jaguari" no site oficial da Prefeitura.						
Extrair mensalmente as sugestões, reclamações e solicitações enviadas referente ao assunto Via Jaguari, via atendimento telefônico pelo tri dígito 156, telefone e aplicativo "156 SJC", chat e formulário disponíveis no site oficial da Prefeitura.		X				

AÇÃO: DIVULGAÇÃO DO PROJETO "VIA JAGUARI" NAS REDES SOCIAIS OFICIAIS DA PREFEITURA, PARA QUE A POPULAÇÃO POSSA COMENTAR E INTERAGIR, CONFORME ITEM 6.1.2.	RESPONSÁVEIS					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Criar e publicar conteúdos sobre o desenvolvimento da obra, mensalmente no Facebook e Instagram.	X					
Elaborar devolutivas às interações da população.	X		X			
Realizar <i>live</i> para apresentação do Projeto "Via Jaguari".	X		X			
Coletar no Facebook e Instagram: comentários e suas respectivas respostas, número de curtidas, comentários, visualização e pessoas alcançadas em cada publicação.	X					
Coletar posteriormente a realização da <i>live</i> : número de interações, quantidade de visualizações e pessoas alcançadas, comentários e suas respostas.	X					

<b>AÇÃO: IMPLANTAÇÃO DE PLACAS INFORMATIVAS SOBRE O PROJETO "VIA JAGUARI" EM PONTOS ESTRATÉGICOS NO PERCURSO DE CONSTRUÇÃO DA OBRA, CONFORME ITEM 6.1.3.</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Elaborar arte gráfica sobre o Projeto "Via Jaguari", contendo informações resumidas do projeto, como extensão, prazo, orçamento, e divulgação do canal de atendimento à população em casos de dúvidas, sugestões e reclamações.	X					
Elaborar as placas.			X			
Indicar locais para instalações das placas.			X			
Instalar as placas nos locais indicados.			X			
Coletar a quantidade de placas instaladas e os locais instalados.			X			
Fotografar as placas instaladas nos locais indicados para a instalação.			X			

<b>AÇÃO: REALIZAÇÃO DE ENVIO DE MENSAGEM SMS À POPULAÇÃO LINDEIRA COM INFORMAÇÕES SOBRE A OBRA, CONFORME ITEM 6.1.4.</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Solicitar o disparo das mensagens SMS à Central Integrada de Relacionamento.				X		
Sugerir amostra para envio de SMS.		X				
Validar a mostra para envio de SMS.				X		
Elaborar o texto padrão a ser enviado à população.		X				
Validar texto padrão sugerido para a mensagem SMS a ser enviada à população.				X		
Coletar a quantidade de SMS enviadas para munícipes, texto padrão utilizado na SMS, quantidade de números telefônicos que receberam as mensagens.		X				

<b>AÇÃO: DISPONIBILIZAÇÃO DE CARTAZES INFORMATIVOS SOBRE A OBRA NOS PONTOS DE ÔNIBUS DA ÁREA LINDEIRA, CONFORME ITEM 6.1.5.</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Elaborar arte gráfica para cartaz informativo sobre o projeto, contendo informações resumidas, como extensão, prazo, orçamento, e divulgação do canal de atendimento à população em casos de dúvidas, sugestões e reclamações.	X					
Imprimir cartazes.	X				X	
Fixar os cartazes em todos os pontos de ônibus da área lindeira, de acordo AID.					X	
Coletar a quantidade de pontos de ônibus, nos quais foram disponibilizados os cartazes.					X	
Fotografar os cartazes fixados nos pontos de ônibus.					X	

<b>AÇÃO: DIVULGAÇÃO POR MENSAGEM DE VOZ VIA CARRO DE SOM DA PREFEITURA, CONFORME ITEM 6.1.6.</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Elaborar texto padrão da mensagem.	X					
Realizar a gravação do áudio.	X					
Definir os bairros para o percurso.			X			
Programar o percurso e os dias da semana em cada rota.					X	
Disponibilizar o veículo para realizar o percurso.					X	
Registrar o texto padrão da mensagem gravada.	X					
Registrar os bairros e dias percorridos pelo carro de som.					X	

<b>AÇÃO: ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO GERAL COM TODOS OS REGISTROS DAS ATIVIDADES REALIZADAS CONFORME ITEM 6.2.</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Elaborar o Relatório Geral contendo síntese dos registros das atividades realizadas.			X			

AÇÃO: DISPONIBILIZAÇÃO DE CANAL DE ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE VIA CENTRAL INTEGRADA DE RELACIONAMENTO PARA INFORMAÇÕES, SUGESTÕES, DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES SOBRE A OBRA, CONFORME ITEM 7.	RESPONSÁVEIS					
	Assessoria de Comunicação	Central Integrada de Relacionamento	Secretaria de Gestão Habitacional e Obras	Secretaria de Governança	Secretaria de Mobilidade Urbana	Secretaria de Urbanismo e Sustentabilidade
Solicitar mapeamento dos assuntos relacionados ao Projeto "Via Jaguari" à Central Integrada de Relacionamento.			X			
Mapear e capacitar a equipe de atendimento da Central Integrada de Relacionamento.		X				

**ANEXO II - Pesquisa de avaliação do conhecimento  
da população**



# PESQUISA PROJETO DA VIA JAGUARI

---

## AGOSTO 2020

Relatório Técnico: Pesquisa de avaliação do conhecimento da população  
com relação ao Projeto da Via Jaguari.

## SUMÁRIO

1.	OBJETIVO.....	5
1.1.	ESCOPO .....	6
1.2.	METODOLOGIA .....	7
1.3.	AMOSTRA .....	8
1.3.1.	DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA .....	9
1.4.	DADOS QUANTITATIVOS DOS CONTATOS REALIZADOS .....	10
2.	RESULTADOS .....	11

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Municípios que aceitaram responder a pesquisa .....	11
Gráfico 2 – Sexo .....	12
Gráfico 3 – Idade .....	14
Gráfico 4 – Idade <i>versus</i> Sexo .....	16
Gráfico 5 – Conhecimento do Projeto .....	17
Gráfico 6 – Conhecimento das melhorias que o projeto proporcionará.....	18

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Amostra da pesquisa .....	9
Tabela 2 – Dados quantitativos dos contatos realizados.....	10
Tabela 3 – Municípios que aceitaram responder a pesquisa .....	11
Tabela 4 – Sexo .....	12
Tabela 5 – Bairro de residência.....	13
Tabela 6 – Idade .....	15
Tabela 7 – Idade <i>versus</i> Sexo .....	16
Tabela 8 – Conhecimento do Projeto .....	17
Tabela 9 – Conhecimento das melhorias que o projeto proporcionará.....	18

## **1. OBJETIVO**

Atendendo à Secretaria de Gestão Habitacional e Obras, por meio de solicitação da Secretaria de Governança, o IPPLAN - Instituto de Pesquisa e Planejamento realizou uma pesquisa com formulário estruturado para coletar informações sobre o conhecimento da população referente ao Projeto da Via Jaguari, que prevê a interligação da Zona Norte e Central.

### **SIGLAS**

**IPPLAN** – Instituto de Pesquisa e Planejamento

**AID** – Área de Influência Direta

## 1.1. ESCOPO

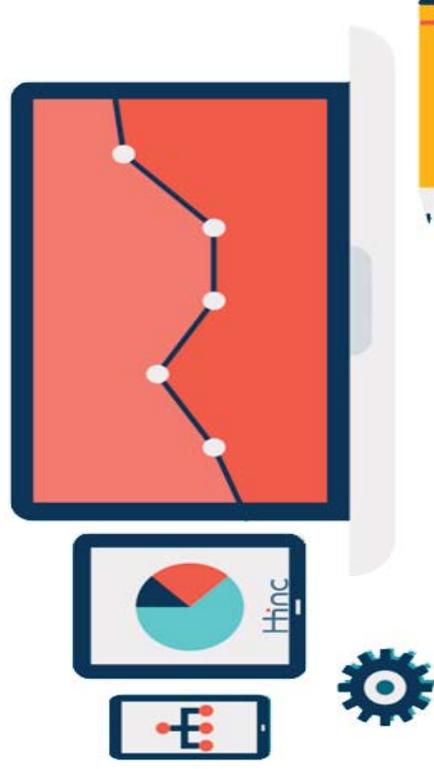


**Coletar por meio de questionário estruturado, as seguintes informações:**

- a) Sexo e faixa etária dos entrevistados;
- b) Bairro de residência;
- c) Se o entrevistado conhece o Projeto Via Jaguari; e
- d) Se o entrevistado tem conhecimento das melhorias que o projeto proporcionará aos moradores da região.



### 1.3. AMOSTRA



**A amostra para a realização da pesquisa obedeceu aos seguintes critérios:**

- a) **População:** população que vive no entorno do empreendimento, denominada Área de Influência Direta (AID);
- b) **Tamanho:** foram realizadas 315 entrevistas;
- c) **Cotas:** para efeito de distribuição das entrevistas foi realizado o sorteio dos cadastros, de forma aleatória;
- d) **Seleção da amostra:** lista de telefones fixos e móveis cadastrados na base de dados da Central Integrada de Relacionamento, considerando os municípios que registraram protocolos através da Central 156 de janeiro de 2017 até julho de 2020, para temas relacionados à Mobilidade Urbana;
- e) **Margem de erro:** com o nível de confiança estimado de 95%, a margem de erro amostral máxima estimada é de 5 pontos percentuais para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra.

### 1.3.1. DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA

Distribuição da amostra considerando a população que vive no entorno do empreendimento, denominada Área de Influência Direta (AID), que registraram protocolos através da Central 156 de janeiro de 2017 até julho de 2020, para temas relacionados à Mobilidade Urbana.

O cálculo amostral foi realizado considerando o nível de confiança estimado de 95%. A margem de erro amostral máxima estimada é de 5 pontos percentuais para mais ou para menos, sobre os resultados encontrados no total da amostra.

**Tabela 1 – Amostra da pesquisa**

DESCRIÇÃO	QUANT. DE CADASTROS	AMOSTRA
Número de cadastros (AID)	1.744	315

#### 1.4. DADOS QUANTITATIVOS DOS CONTATOS REALIZADOS

Foram realizadas 1.636 tentativas de contatos, com uma média de 5,2 tentativas de contato para cada pesquisa realizada com sucesso, conforme dados quantitativos abaixo:

Tabela 2 – Dados quantitativos dos contatos realizados



## 2. RESULTADOS

A pesquisa foi realizada no período de 31/07/2020 a 07/08/2020. Foram contatados 338 municípios com sucesso, sendo destes 315 pertencentes a amostra desejada para avaliação.

**1ª Pergunta:** A Prefeitura de São José dos Campos, através da Secretaria de Gestão Habitacional e Obras, está realizando uma pesquisa referente ao Projeto da Via Jaguari e gostaria de ouvir a sua opinião. O (A) senhor (a) pode responder algumas perguntas por gentileza?

Gráfico 1 – Municípios que aceitaram responder a pesquisa

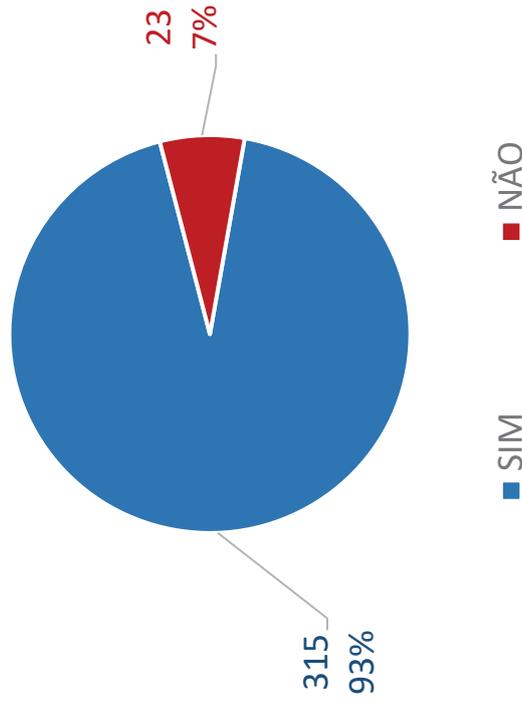


Tabela 3 – Municípios que aceitaram responder a pesquisa

MUNICÍPIOS QUE ACEITARAM RESPONDER A PESQUISA:	QUANT.	%
SIM	315	93%
NÃO	23	7%
<b>Total Geral</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Identificação do sexo dos entrevistados:

Gráfico 2 – Sexo

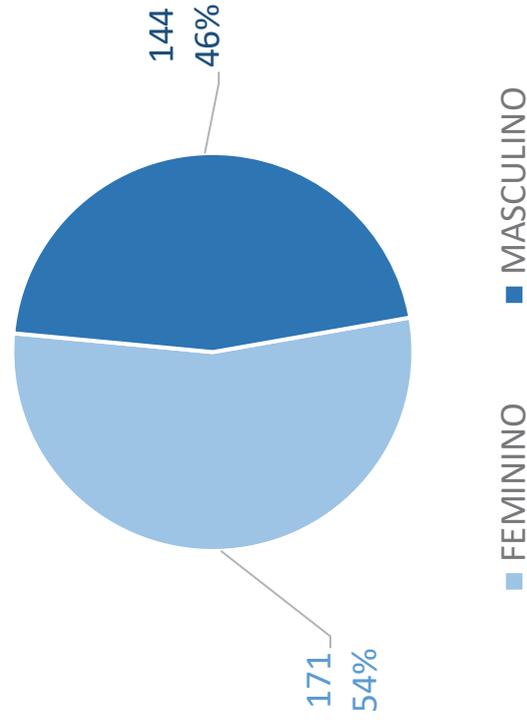


Tabela 4 – Sexo

SEXO:	QUANT.	%
FEMININO	171	54%
MASCULINO	144	46%
<b>Total Geral</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

**2ª Pergunta:** Você reside em qual bairro?

**Tabela 5 – Bairro de residência**

<b>VOCÊ RESIDE EM QUAL BAIRRO?</b>	<b>QUANT.</b>	<b>%</b>
JARDIM ALTOS DE SANTANA	116	36,83%
CENTRO	93	29,52%
JARDIM TELESPARK	41	13,02%
VILA DIRCE	26	8,25%
VILA ZIZINHA	25	7,94%
VILA ROSSI	14	4,44%
<b>Total Geral</b>	<b>315</b>	<b>100,00%</b>

### 3ª Pergunta: Qual a sua idade?

Para esta pergunta foi realizada a seleção da faixa etária correspondente, conforme resposta do entrevistado.

Gráfico 3 – Idade

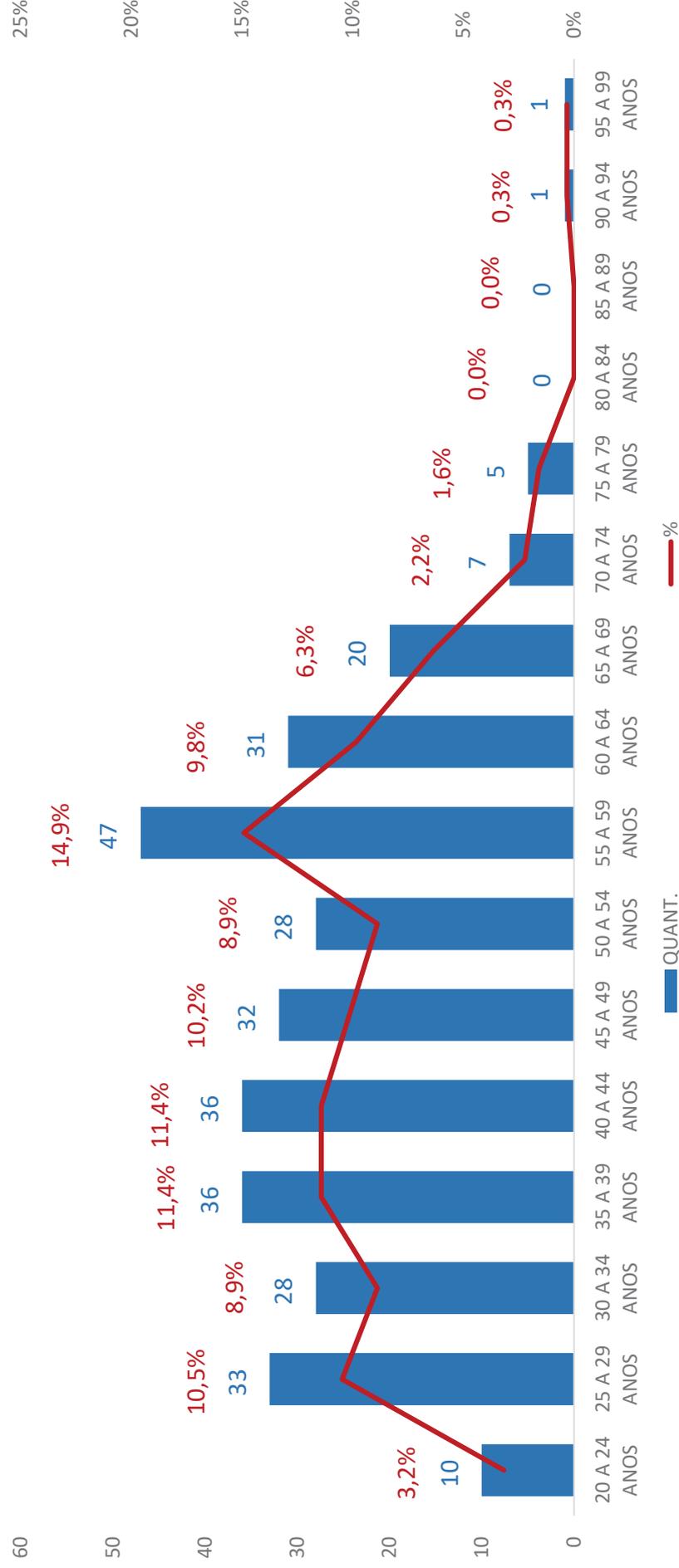


Tabela 6 – Idade

QUAL A SUA IDADE	QUANT.	%
20 A 24 ANOS	10	3,2%
25 A 29 ANOS	33	10,5%
30 A 34 ANOS	28	8,9%
35 A 39 ANOS	36	11,4%
40 A 44 ANOS	36	11,4%
45 A 49 ANOS	32	10,2%
50 A 54 ANOS	28	8,9%
55 A 59 ANOS	47	14,9%
60 A 64 ANOS	31	9,8%
65 A 69 ANOS	20	6,3%
70 A 74 ANOS	7	2,2%
75 A 79 ANOS	5	1,6%
80 A 84 ANOS	0	0,0%
85 A 89 ANOS	0	0,0%
90 A 94 ANOS	1	0,3%
95 A 99 ANOS	1	0,3%
<b>Total Geral</b>	<b>315</b>	<b>100,0%</b>

Detalhamento da idade versus o sexo dos entrevistados:

Gráfico 4 – Idade versus Sexo

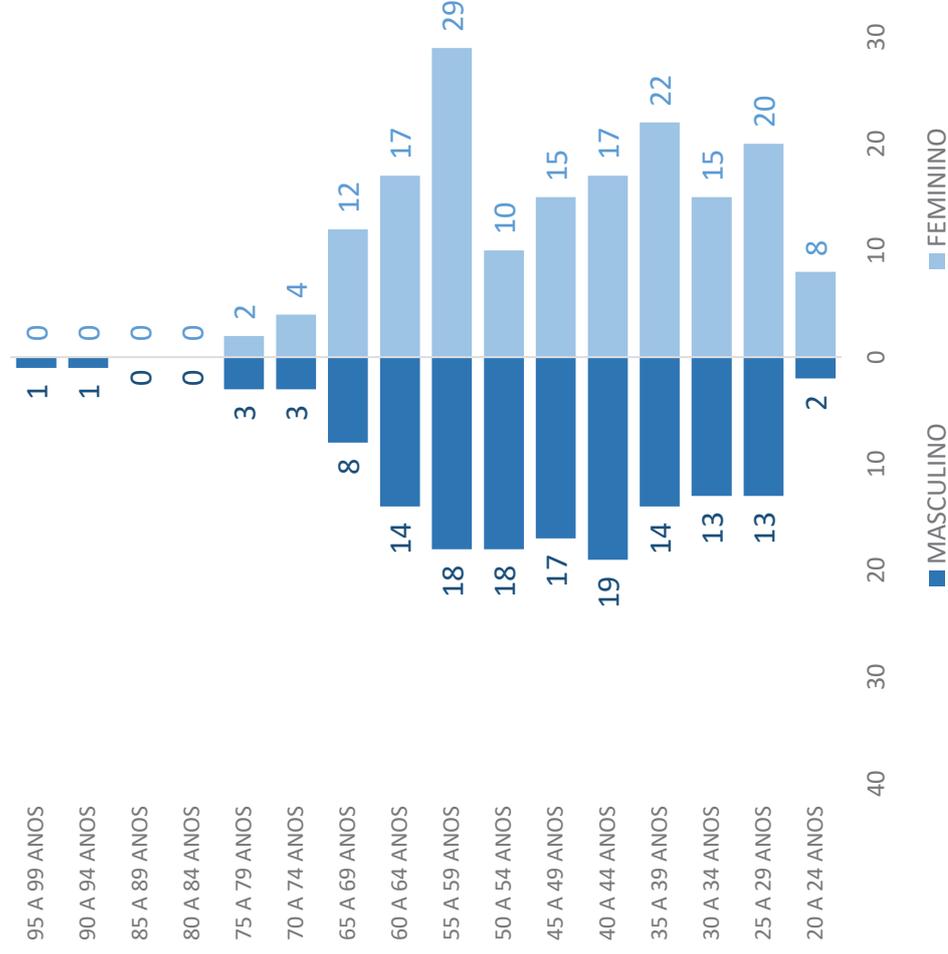


Tabela 7 – Idade versus Sexo

QUAL A SUA IDADE	MASCULINO	FEMININO
20 A 24 ANOS	2	8
25 A 29 ANOS	13	20
30 A 34 ANOS	13	15
35 A 39 ANOS	14	22
40 A 44 ANOS	19	17
45 A 49 ANOS	17	15
50 A 54 ANOS	18	10
55 A 59 ANOS	18	29
60 A 64 ANOS	14	17
65 A 69 ANOS	8	12
70 A 74 ANOS	3	4
75 A 79 ANOS	3	2
80 A 84 ANOS	0	0
85 A 89 ANOS	0	0
90 A 94 ANOS	1	0
95 A 99 ANOS	1	0
<b>Total Geral</b>	<b>144</b>	<b>171</b>

#### 4ª Pergunta: Você conhece o Projeto da Via Jaguari?

Os entrevistados que responderam “NÃO” ou “JÁ OUVIU FALAR” foram orientados que “O Projeto Via Jaguari prevê a interligação da zona norte e central, com início na Av. Rui Barbosa (Via Norte), chegando até a Estrada Vicinal SJC-247 (Estrada Petybon). A via será paralela a linha ferroviária e passará aos fundos da fábrica J. Macedo representando uma nova rota de escoamento da zona norte ao centro”.

Gráfico 5 – Conhecimento do Projeto

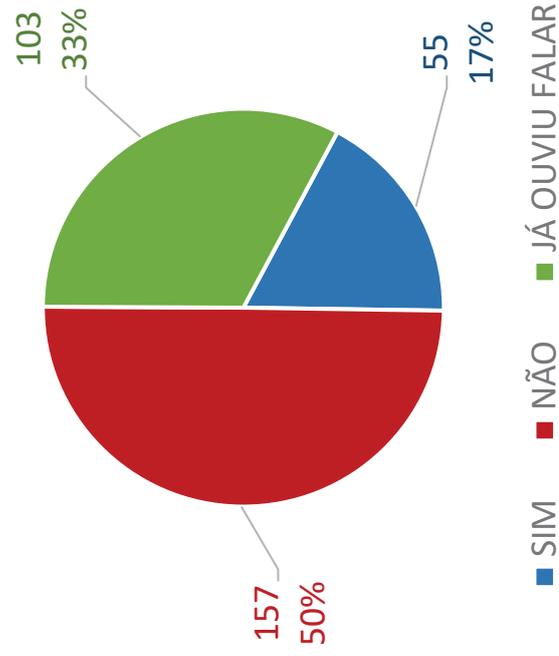


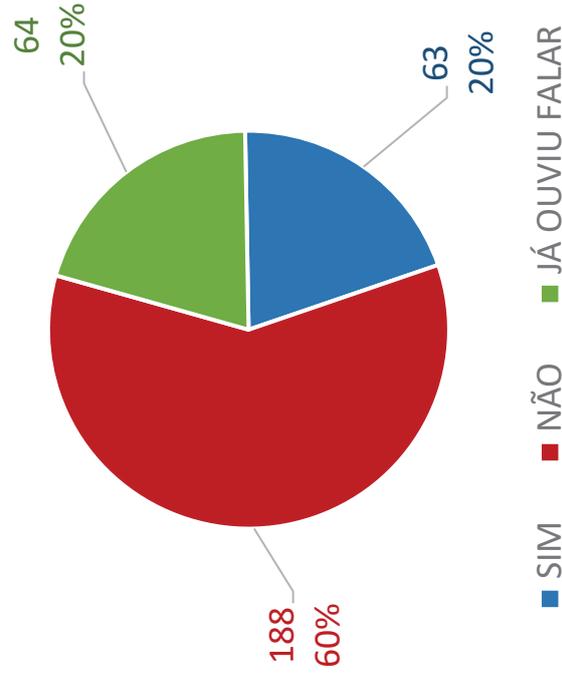
Tabela 8 – Conhecimento do Projeto

O SENHOR (A) CONHECE O PROJETO DA VIA JAGUARI?	QUANT.	%
SIM	55	17%
NÃO	157	50%
JÁ OUVIU FALAR	103	33%
<b>Total Geral</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

**5ª Pergunta: Você sabia que o projeto vai trazer melhoria no trânsito e mais segurança aos moradores e motoristas?**

Os entrevistados que responderam “NÃO” ou “JÁ OUVIU FALAR” foram orientados que “Com o novo acesso para o centro, deseja-se alcançar a redução do tráfego de caminhões dentro dos bairros da região da região norte, o que promoverá melhoria no trânsito e mais segurança aos moradores e motoristas”.

**Gráfico 6 – Conhecimento das melhorias que o projeto proporcionará**



**Tabela 9 – Conhecimento das melhorias que o projeto proporcionará**

VOCÊ SABIA QUE O PROJETO VAI TRAZER MELHORIA NO TRÂNSITO E MAIS SEGURANÇA AOS MORADORES E MOTORISTAS?	QUANT.	%
SIM	63	20%
NÃO	188	60%
JÁ OUVIU FALAR	64	20%
<b>Total Geral</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Ao final da pesquisa os entrevistados foram orientados sobre as formas de acesso a mais informações sobre o Projeto da Via Jaguari, conforme fraseologia a seguir:

*“Chegamos ao final da nossa pesquisa.*

*Para mais informações sobre o Projeto da Via Jaguari, você pode acessar o site [www.sjc.sp.gov.br](http://www.sjc.sp.gov.br) ou entrar em contato com a Central 156, com atendimento de segunda à sábado das 6:00hs às 22:00hs e domingo das 8:00hs às 20:00hs, exceto aos feriados”.*



IPPLAN

# INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO



+55 (12) 3928-2632



+55 (12) 3928-2613



diane.silva@ipplan.org.br



joseli.martins@ipplan.org.br