



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPOS JOÃO PESSOA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL
JOSÉ GOMES DA SILVA

**CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS: Possibilidade de Implantação na Cidade de
Aroeiras- PB**

JOÃO PESSOA-PB

2015

JOSÉ GOMES DA SILVA

CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS: Possibilidade de Implantação na Cidade de
Aroeiras – PB

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Programa de Pós Graduação da
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, como
requisito parcial à obtenção do título de Especialista
em Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Jean Patrício da Silva

JOÃO PESSOA-PB

2015

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586c Silva, José Gomes da
Carta de Serviços Públicos [manuscrito] : possibilidade de
implantação na cidade de Aroeiras - PB / José Gomes da Silva. -
2015.
85 p. : il. color.

Digitado.
Monografia (Gestão Pública Municipal EAD) - Universidade
Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e
Educação à Distância, 2015.
"Orientação: Prof. Ms. Jean Patrício da Silva, PROEAD".

1.Gestão Pública. 2. GESPÚBLICA. 3.Desburocratização I.
Título.

21. ed. CDD 351

JOSE GOMES DA SILVA

CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS: Possibilidade de Implantação na Cidade de
Aroeiras – PB

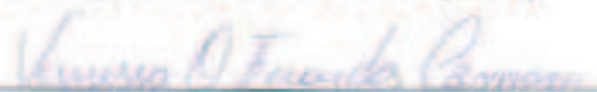
Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Programa de Pós Graduação da
Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, como
requisito parcial à obtenção de título de Especialista
em Gestão Pública Municipal.

Aprovada em: 28 / 03 / 2015

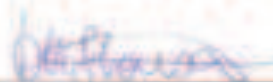
BANCA EXAMINADORA



Prof. Ms. Jean Patricio da Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof Ms. Vanessa Oliveira Fernandes Câmara (UEPB)



Prof. Dra. Deliane Macêdo de Farias (FPB)

Dedico todo meu esforço acadêmico a Deus, pela oportunidade, força e sabedoria manifesta em minha carreira profissional e como pessoa que sou.

A minha família por acreditar no meu potencial.
Aos amigos por acreditarem e torcerem por dias melhores.

AGRADECIMENTOS

À Deus pelas bênçãos recebidas na vida e no curso, proporcionando oportunidades na minha área acadêmica e profissional.

Aos meus pais, Severino Inácio da Silva (In Memoriam) e Josefa Gomes da Silva (In Memoriam), pelo exemplo de dignidade, amor, respeito e cuidado.

A minha esposa, Vitória Régia Santos Lima Gomes da Silva, companheira em todos os momentos, na qual encontro apoio e incentivo para valorizar e trabalhar por dias melhores, bem como prosseguir em busca aos meus objetivos.

Aos meus filhos, Héllen Bianca, Hiana Beatriz e José Filho.

Aos meus familiares.

Ao meu orientador, Jean Patrício da Silva, pelo apoio acadêmico.

A minha tutora, Vanessa Fernandes.

Aos amigos, pela contribuição na elaboração do presente trabalho, pela força e pelo estímulo.

Enfim, aos professores e aos servidores que fazem parte da UEPB, o meu muito obrigado.

É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhado apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros. (MEIRELLES, 2007, p. 90).

RESUMO

A presente pesquisa trata sobre a possibilidade de implantação da Carta de Serviços Públicos, editada pelo Governo Federal, dentro do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, na cidade de Aroeiras-PB. A temática visa incentivar a promoção de compromissos administrativos, visando a Desburocratização dos serviços prestados. Para haver mais eficiência no serviço público, torna-se necessário adequar às normas de atendimento aos padrões pré-estabelecidos na Carta de Serviços Públicos. No primeiro momento, buscaram-se informações que apontassem para a relevância de conhecer a eficiência na administração e no serviço público, procurando a realização de um trabalho eficaz. A temática se motivou devido a uma insistente necessidade em apresentar estratégias para um possível melhoramento sobre as ações administrativas que envolvem a burocracia no serviço público prestado. Para coletar os dados necessários, realizaram-se estudos sobre o método Documental e Bibliográfico, porque se fez necessário o uso de documentos já existentes e da literatura disponível, deste modo, a pesquisa dará um maior embasamento descrito pelos teóricos que tratam do assunto abordado. O objetivo geral da pesquisa é analisar a viabilidade de aplicação da Carta de Serviços Públicos do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, no município de Aroeiras, PB. A análise temática mostrou que através do processo de elaboração, efetivação, execução e realização da Carta de Serviços Públicos, torna-se necessária a elaboração de um plano de ação com diretrizes apontando para melhores resultados. A Carta de Serviços Públicos, GESPÚBLICA, no processo de implantação, tende a gerar dentro de suas competências constitucionais da organização, mecanismo que contemple melhor comunicação com o usuário/cidadão, através de procedimentos geradores de solução imediata ao cidadão Aroeirense. Concluiu-se que, mesmo com a questão da falta de recurso disponível no município de Aroeiras, bem como, a falta de conhecimento teórico dos servidores municipais sobre a proposta da Carta de Serviços Públicos, GESPÚBLICA, os elementos da pesquisa evidenciaram a existência de aspectos relevantes, capazes de proporcionar melhorias através da desburocratização na administração pública, contemplados na formulação e execução da Carta de Serviços Públicos para a cidade de Aroeiras.

Palavras-Chave: Carta de Serviços Públicos. GESPÚBLICA. Aroeiras, PB. Desburocratização.

ABSTRACT

This research deals with the possibility of Charter implementation of Public Services, published by the Federal Government, within the National Program of Public Management and Debureaucratization - GesPública in the city of Aroeiras-PB. The theme seeks to encourage the promotion of administrative commitments, aimed at bureaucratization of services. To be more efficient public service, it is necessary to adjust the rules for compliance with established standards in the Public Service Charter. At first, they sought to information that points to the importance of knowing the efficiency in the administration and public service, seeking to carry out effective work. The theme was motivated due to an insistent need to present strategies for a possible improvement of the administrative actions involving the bureaucracy in the public service provided. To collect the necessary data, there were studies on the Document Library and method, because it was necessary to use existing documents and literature available thus the research will provide a better basis described by theorists dealing with the subject matter. The overall objective of the research is to analyze the feasibility of application of the Charter of Public Services of the National Program for Public Management and Debureaucratization - GesPública in the municipality of Aroeiras, PB. Thematic analysis showed that through the process of elaboration, execution, execution and completion of the Public Service Charter, it is necessary to draw up an action plan with guidelines aiming for better results. The Charter of Public Utilities, GesPública in the deployment process tends to generate within their constitutional competencies of the organization, a mechanism that includes better communication with the user / citizen, through generating procedures immediate solution to Aroeirense citizen. It was concluded that even with the issue of lack of resources available in the city of Aroeiras, as well as the lack of theoretical knowledge of municipal employees on the proposal of the Charter of Public Utilities, GesPública, the search elements showed the existence of aspects relevant, able to provide improvements by reducing bureaucracy in public administration entailed in formulating and implementing the Charter for Public Services for the City of Aroeiras.

Key-words: Charter Public Service. GesPública. Aroeiras, PB. Reducing bureaucracy.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Identificação do Mapa da Cidade de Aroeiras-PB.....29

Figura 2: Imagem da Cidade de Aroeiras-PB.....29

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Fundamentos da Comunicação.....	32
Tabela 2: Tipos e Motivos de Reclamação.....	33
Tabela 3: Atribuições da Equipe de Trabalho.....	35
Tabela 4: Princípios Fundamentais.....	32
Tabela 5: Capacitação dos Profissionais sobre os Serviços de Atendimento.....	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CFSPC Conselho Federal dos Serviços Públicos Civil

CRAS Centro de Referência da Assistência Social

CREAS Centro de Referência Especializado de Assistência Social

DASP Departamento Administrativo dos Serviços Públicos

GESPÚBLICA Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MARE Ministério de Administração e Reforma do Estado

MEGP Modelo de Excelência da Gestão Pública

PSF Programa Saúde da Família

SAMU Serviço de Atendimento Médico de Urgência

SUS Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 A EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICO	16
2.1 ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO	18
2.2 SERVIDORES PÚBLICOS	21
2.3 DEVERES INTERNOS DO SERVIDOR PÚBLICO	23
2.3.1 Lealdade	24
2.3.2 Assiduidade	25
2.3.3 Dedicção ao Serviço Prestado (Eficiência)	26
2.4 RESPONSABILIDADES EXERCIDAS PELO SERVIDOR PÚBLICO	27
2.4.1 Responsabilidade Administrativa	28
2.4.2 Responsabilidade Civil	29
2.4.3 Responsabilidade Criminal	29
3 LOCALIZAÇÃO DA CIDADE DE AROEIRAS-PB	30
4 DESBUROCRATIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	33
4.1 GESPÚBLICA	35
4.2 PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICO	36
4.2.1 Competências Constitucionais da Organização	37
4.2.2 Mecanismo da Comunicação com o Cidadão	38
4.2.3 Procedimentos no atendimento na Prestação do Serviço Público ...	40
4.3 PROCESSO DE EFETIVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS ..	43
4.3.1 Etapa 1 – Constituir a Equipe de Trabalho	43
4.3.2 Etapa 2 – Elaborar o Plano de Ação	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	55
CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (GESPÚBLICA)	56

1 INTRODUÇÃO

A cidade de Aroeiras-PB está localizada no agreste paraibano, há 180 km de João Pessoa, PB, Capital e 56 km de Campina Grande, PB. Dentro da Gestão Pública Municipal da respectiva cidade, viu-se a prioridade em se pensar sobre o andamento burocrático dos serviços públicos prestados no âmbito Municipal.

Diante desta realidade, foi observada a necessidade de implantação de normas e orientações de conduta dos funcionários, para prestação dos serviços públicos municipais à altura das perspectivas das pessoas e em consonância com a realidade administrativa atual, razão pela qual, formatou-se um conceito para pesquisar a possibilidade de implantação da Carta de Serviços Públicos, editada pelo Governo Federal, dentro do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, uma vez que, trata-se de instruções muito bem elaboradas, podendo ser bem aproveitada em qualquer esfera da administração pública brasileira, inclusive, para conhecimento dos cidadãos e controle social dos serviços prestados.

A escolha da temática foi motivada por uma insistente necessidade em apresentar estratégias para possível melhoramento das ações administrativas que envolvem a burocracia no serviço público desenvolvido.

Na condição de gestor da Secretaria Municipal de Administração de Aroeiras-PB, busco recursos capazes de proporcionar avanços administrativos, disponibilizados através da implantação da Carta de Serviços Públicos - GESPÚBLICA, direcionando ao comprometimento profissional dos funcionários para melhorar os serviços organizacionais e, por conseguinte, a população beneficiada.

Dentro do contexto do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização vai ser abordada a possibilidade de aplicação da Carta de Serviços Públicos na cidade de Aroeiras, PB, motivo pelo qual, se faz mister, também, uma abordagem de conhecimento sobre a Carta de Serviços Públicos propriamente dita, a qual refere-se, mais especificamente, sobre o processo de gestão do atendimento.

A questão agora é saber se a Carta de Serviços Públicos, criada e sugerida como instrumento de aplicação das normas do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, se adequa para a Administração Pública Municipal de

Aroeiras, levando em consideração as condições regionais, administrativas e financeiras do Município?

Neste contexto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar a viabilidade de aplicação da Carta de Serviços Públicos do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, no município de Aroeiras, PB, bem como, os objetivos específicos: conhecer os aspectos que envolvem a profissão do servidor público; identificar a realidade do quadro de funcionários, para aplicação da metodologia adequada na implantação da Carta de Serviços Públicos e elaborar estratégias através do plano de ação para execução das atividades relativas à elaboração e aplicação da Carta de Serviços Públicos.

Com a finalidade de analisar a Possibilidade de Implantação da Carta de Serviços Públicos na Cidade de Aroeiras, foi utilizada uma pesquisa pura, para melhorar o próprio conhecimento e contribuir na criação de novas questões no processo de incorporação, superação e melhoria dos serviços públicos. Quanto aos procedimentos adotados na coleta de dados, a pesquisa é documental e bibliográfica, porque se fez necessário o uso de documentos já existentes e da literatura disponível. Deste modo a pesquisa dará um maior embasamento descrito pelos teóricos que tratam do assunto abordado.

Para melhor compreensão das informações contidas na pesquisa, torna-se essencial dividir os temas propostos em quatro capítulos, onde o primeiro está desenvolvido elementos do referencial teórico como parte introdutória da pesquisa em questão.

No segundo capítulo, assuntos voltados às conceituações históricas, a eficiência na administração e no serviço público; perspectivas e características dos servidores públicos, deveres internos do servidor público, lealdade, assiduidade, dedicação ao serviço prestado; responsabilidades exercidas pelo servidor público, responsabilidade administrativa, responsabilidade civil, responsabilidade criminal.

Já no terceiro capítulo foi apresentada a localização da cidade de Aroeiras-PB.

No quarto capítulo, a proposta de implantação da Carta de Serviços Públicos em Aroeiras-PB, GESPÚBLICA, com as competências constitucionais da organização, os mecanismos de comunicação com o usuário, os procedimentos quando atender reclamações, os processos de elaboração, efetivação, execução e

realização da Carta de Serviços Públicos, sendo a etapa 1 – constituir a equipe de trabalho e a etapa 2 – elaborar o plano de ação.

2 A EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS

O serviço público prestado aos cidadãos visa à realização dos interesses da coletividade, logo, a estrutura organizacional componente da administração pública deve atuar da melhor forma possível, buscando aprimoramento contínuo, garantindo sejam respeitados os direitos da sociedade dentro de suas respectivas necessidades, razão pela qual, tornar a administração pública mais eficiente é uma necessidade do estado, sendo, portanto, um dos assuntos mais discutidos em direito administrativo e parte obrigatória nas discursões de qualquer projeto de reforma administrativa do Estado, inclusive, contextualizada na Carta Magna de 1988, a exemplo dos arts. 74, inciso II e 144, § 7º.

Art. 74, II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

Art. 144, § 7º - A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades.

A legislação infraconstitucional, também, reserva importante destaque ao princípio da eficiência, a exemplo do Código de Defesa do Consumidor – CDC, em seus arts. 6º, inciso X e 22, Lei 8.078/90, contemplando o assunto, inclusive, antes da EC 19/98.

Por oportuno, destaque-se que a Lei 8.112/90, já previa este princípio de forma implícita nos seus arts. 117, inciso XV e 132, inciso XIII, onde o primeiro artigo proíbe ao servidor atuar de forma desidiosa e no segundo artigo há a previsão legal da desídia como uma causa para demissão.

Por seu turno, pode ser observado que o Decreto Federal 1.171/94, onde trata do Código de Ética Profissional do Servidor Público do Poder Executivo Federal, há a determinação da dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais como valores basilares da atuação do servidor público.

No mesmo contexto, ainda, é mister citar a Lei 8.987/95, a qual fala das concessões e permissões, onde também já se previa no art. 6º, que toda concessão e permissão requer a prestação de serviço público adequado ao pleno atendimento dos usuários. E no § 1º do art. 6º da mesma lei, serviço adequado é conceituado como o que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência,

segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”.

A eficiência na prestação dos serviços públicos é um assunto muito recorrente, inclusive, repito, tratado antes da Constituição Federal de 1988, tendo como mais um exemplo o Decreto-lei n. 200/67, onde previa nos seus arts. 13 e 25, V, sobre o controle de resultados no que se refere às atividades do Executivo, havendo também referência ao princípio da eficiência nos arts. 23, inciso VIII, 26, inciso III e 100 deste mesmo Decreto-lei.

O assunto também é contemplado na doutrina antes da EC 19/98, pois Hely Lopes Meirelles, já previa a eficiência como um dever do administrador público.

A capacidade de executar uma função consiste no preparo e eficiência do profissional, contudo, esses aspectos estão ligados à ação conjunta de esforços, a fim de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

O princípio da eficiência entre o servidor e a eficiência administrativa está interligado em sua essência, ou seja, um trabalho eficiente executado em um órgão de Administração Pública tem o dever de proporcionar meios de solução para os tramites administrativos, pois a procura diária envolve diversas petições, atribuídas à demanda que necessita de procedimentos administrativos. A eficiência exposta na capacitação do profissional assegura um serviço de qualidade no cumprimento do dever por parte dos agentes públicos, traduzindo-se como o mais novo e mais moderno princípio da atividade pública em que determina um melhor rendimento funcional às suas entidades, órgãos e agentes públicos. (CEREIJIDO, 2001)

Carvalho Filho (2009, p. 531) expressa: “As pessoas que, a qualquer título, exercem uma função pública como proposta do Estado [...] Essa função pode ser remunerada ou gratuita, definitiva ou transitória, política ou jurídica”.

Segundo Muños, as melhorias no sistema de gestão administrativa, com o fim de promover uma nova perspectiva na administração e organização dos serviços públicos ou privados são, plenamente, identificadas, dentro da ciência administrativa. (MUÑOZ, 1959)

O Setor Público tem o dever de atender às necessidades do cidadão. Neste sentido, é necessário saber quais as expectativas estão voltadas para um bom funcionamento da máquina administrativa e favorecer subsídios às organizações públicas, orientando seus processos de trabalho e capacitando a força no serviço

prestado, de forma a satisfazer essas necessidades e atender as expectativas. (GESPÚBLICA, Decreto nº 5.378/05).

O Brasil exerce inúmeras categorias de funções públicas, inclusive, mesmo que o profissional não seja remunerado, mais em sua amplitude o profissional autônomo ou público que trabalha com serviços para beneficiar o cidadão constitui um trabalhador agente de serviços públicos.

O Servidor Público Estadual, em exercício de suas competências constitucionais, exerce suprema responsabilidade, pela qual responde sobre os pressupostos administrativos em que os interesses lhes são confiados, em razão do cargo ou função exercida dentro dos parâmetros do Órgão Estadual ou Municipal.

De acordo com Hely Lopes Meireles (1999, p. 62) “Considera que o Estado é pessoa jurídica, e como tal, não dispõe de vontade própria”.

Diante desta discussão, entende-se que, os servidores públicos desempenham suas funções mediante os procedimentos executados, incluindo os aspectos destinados ao público em benefício aos usuários ou cidadãos. Para serem efetivados no quadro de funcionários públicos, torna-se necessário que o profissional que exerce um cargo ou função, seja devidamente qualificado para a função exercida, como também, concursado e habilitado através dos preceitos constitucionais previstas no Capítulo VII da CF. Ainda sobre o exercício da função pública, o servidor deve ser contratado após serem constatadas as devidas qualificações dentro do poder estatal e dentro dos princípios da legalidade administrativa. (VINCI JUNIOR, 2005), (MOREIRA NETO, 2009).

2.1 ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

No Brasil, na década de 1930, dentro do progresso administrativo, ocorreu o crescimento econômico, político e social de forma progressiva.

No decorrer da história, surge uma sociedade diversificada onde a classe social era cada vez mais presente sobre os aspectos econômicos, ou seja, além das classes trabalhadoras serem consideradas as menos favorecidas economicamente, o trabalho braçal exercido pelos mesmos exercia grande influência sobre o crescimento econômico, logo, era o carro forte das indústrias brasileiras que prestava o serviço braçal e proporcionava um melhor avanço para o desenvolvimento industrializado. O avanço industrial, associado com uma nova

visão sobre a administração pública, agregou o reconhecimento de uma elite especializada, associada a um projeto de governo de expansão das capacidades administrativas no âmbito do quadro de funcionários federais. Em 1936 foi criado o Conselho Federal do Serviço Público Civil (CFSPC), pelo art. 8º da lei nº 284, de 28 de outubro de 1936. O CFSPC teve pouca duração, pois foi extinto pelo Decreto Lei nº. 579, de 30 de julho de 1938, transformando-o no DASP (Departamento Administrativo do Serviço Público). (HOCHMAN, 1993: 41-60).

Art.¹ 1º Fica criado, junto à Presidência da República, o Departamento Administrativo do Serviço Público (D. A. S. P.) diretamente subordinado ao Presidente da República.

Art. 2º Compete ao D. A. S. P:

a) o estado pormenorizado das repartições, departamentos e estabelecimentos públicos, com o fim de determinar, do ponto de vista da economia e eficiência, as modificações a serem feitas na organização dos serviços públicos, sua distribuição e agrupamentos, dotações orçamentárias, condições e processos de trabalho, relações de uns com os outros e com o público; b) organizar anualmente, de acordo com as instruções do Presidente da República, a proposta orçamentária a ser enviada por este à Câmara dos Deputados; c) fiscalizar, por delegação do Presidente da República e na conformidade das suas instruções, a execução orçamentária; d) selecionar os candidatos aos cargos públicos federais, excetuados os das Secretarias da Câmara dos Deputados e do Conselho Federal e os do magistério e da magistratura; e) promover a readaptação e o aperfeiçoamento dos funcionários civis da União; f) estudar e fixar os padrões e especificações do material para uso nos serviços públicos; g) auxiliar o Presidente da República no exame dos projetos de lei submetidos a sanção; h) inspecionar os serviços públicos. (DECRETO-LEI Nº 579/38)

O surgimento da concepção de mudança para os padrões administrativos, dentro de novos aspectos burocráticos em que a sociedade deveria ser regida por um sistema objetivo de normas, diferentes daquelas que orientam a vida dos indivíduos, na esfera de suas necessidades, sobre as melhorias públicas, é um momento marcante surgindo novos padrões de trabalho e ação administrativa mais especializada. A partir do ano 1938 são criadas as primeiras diretrizes sobre a criação do concurso público para o ingresso no funcionalismo de carreira do Estado, a fundação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP). Em meados de 1939, busca incessantemente, melhorias trabalhistas, através de sua criação deram composição de um estatuto para os funcionários públicos a fim de produzir

¹ DECRETO-LEI Nº 579, DE 30 DE JULHO DE 1938. Disponível em:<http://www12.senado.gov.br/orcamento/documentos/outros/linha-do-tempo/Decreto-Lei_579_de_30_de_julho_de_1938.pdf>. Acesso em: 09 de Março de 2015.

meios administrativos para execução de um serviço de qualidade. (FERNANDO URICOECHEA, 1978).

Diante da perspectiva de Fernando Guilherme Tenório (2007, p.148), “A tradição político-administrativa brasileira ainda é fortemente caracterizada pela centralização do poder decisório e pelo formalismo burocrático. Por esses e outros motivos, a incorporação efetiva de práticas participativas às atividades do setor público, exigirá profundas mudanças na cultura organizacional predominantemente na administração pública do país”.

Nas décadas de 1930 e 1940, na gestão presidencial de Getúlio Vargas, o mesmo desfrutava de plenos poderes administrativos. Sua ação começou a tomar atitude voltada as políticas de modernização do país. Sua administração ocasionou em melhorias agrícolas e industriais, transformando a qualidade de vida dos trabalhadores rurais, cuja renda vinha do campo, tendo proporcionado incentivos profissionais para qualificar a mão de obra operária para os centros urbanos industriais. O funcionamento público dessa direção política influenciou de forma positiva sobre os aspectos de melhoria de vida do país.

No Brasil, entre os anos 80 e 90 obtiveram relevantes mudanças burocrática, dentro do progresso administrativo público, logo, se viu a necessidade em buscar novas estratégias para o combate de desburocratização sobre a administração pública. Posteriormente, no governo de Fernando Henrique Cardoso, da mesma forma, os constantes esforços do Governo Federal desde 2005, introduziu a discussão sobre a reforma gerencial do Estado, conduzida pelo MARE²(Ministério de Administração e Reforma do Estado). No percurso das ações da modernização, adventos do Governo Federal Brasileiro, responsável pelos assuntos administrativos e o Programa Nacional de Desburocratização, seus esforços estão voltados, a fim de proteger os cidadãos contra o formalismo da burocracia pública no intuito de melhorar a prestação dos serviços. (AYRES, 2012), (BRESSER, 1997).

A gestão Luiz Inácio Lula da Silva iniciou dando seguimento à política econômica do governo anterior, Fernando Henrique Cardoso. Na gestão presidencial de Lula (2003–2010), sua proposta presidencial deu prosseguimento às várias séries de iniciativas sobrevividas de gestões anteriores.

² MARE. **Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública**, Caderno Mare, n. 4, Brasília: Mare, 1997. 59 p. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/PUB_Seges_Mare_caderno01.PDF>. Acesso em: 09 de Março de 2015.

Segundo o MPOG (2009: 16-17)³:

O Estado democrático tem sido instado, de forma cada vez mais veemente, pelos diversos segmentos da sociedade, a cumprir sua função precípua de desenvolver políticas públicas direcionadas para a garantia da igualdade de oportunidades, dos direitos básicos de cidadania e do desenvolvimento sustentado, produzindo resultados eficientes e efetivos. Ao mesmo tempo, a sociedade está cada vez mais complexa quanto à sua organização, dinâmica de funcionamento e demanda por serviços públicos. Nesse sentido, o GESPÚBLICA entende que a qualidade da gestão dos órgãos e entidades públicas é importante para gerar valor público positivo para a sociedade.

Portanto, quando Lula estava em pleno exercício da gestão presidencial, viu-se a necessidade de uma proposta de desburocratização para auxiliar os servidores públicos no campo da administração pública, a fim de tornar os serviços públicos mais ágeis em seus trâmites burocráticos. Diante desta necessidade, o GESPÚBLICA foi criado em 23 de fevereiro de 2005, por meio da publicação do Decreto nº 5.378, resultado da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização, com principal objetivo de colaborar para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos brasileiros. (LOUREIRO, 2002)

2.2 SERVIDORES PÚBLICOS

Para a execução dos serviços da administração pública, nos diversos setores existentes, é necessário um trabalho em conjunto, associado de ações com habilidades, métodos, políticas, técnicas e práticas, no exercício das funções executadas. Contudo, os profissionais em suas várias funções são regidos por elementos comportamentais determinantes do seu respectivo potencial humano.

O agente/servidor público é investido em suas funções, através de concurso público para prestar serviço ao Estado, seja ele no âmbito federal, estadual ou municipal, com a responsabilidade guiada numa proposta de cumprimento de dever, dentro da respectiva função (GASPARINI, 2003).

³ MPOG: MF: SERPRO. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização-GesPública. Guia de Gestão de Processos do Governo.** Brasília: MPOG: Serpro. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_APB1576.pdf>. Acesso em: 10 de Março de 2015.

Segundo DI Pietro (2002, p. 433) “São servidores públicos, em sentido amplo, as pessoas que prestam Serviços ao Estado e as entidades da administração direta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos”.

Moreira Neto (1999, p. 346-351) enumera os provimentos estatutários do servidor público e comenta na seguinte forma:

- **Nomeação** (caráter da nomeação)
 - Vitalícia;
 - Efetiva;
 - Comissão.

- **Promoção** (deve fixar duas condições jurídicas para tal elevação)
 - Existência de vaga;
 - Situação pessoal.

- **Ascensão** (acesso e transposição)
 - Eleva o servidor de uma carreira a outra de nível superior;
 - O concurso público é obrigatório.

- **Transferência** (transferência do servidor passa de um cargo a outro do mesmo nível)
 - Transferência com remoção (dentro do mesmo quadro);
 - Permuta (poderá ser admitida nos estatutos para realização de transferência ou remoção recíproca).

Diante desses aspectos, o profissional servidor ingressa no serviço público, para exercer um trabalho voltado ao benefício coletivo, através do seu desempenho obrigatório exercido no cargo, emprego ou função.

Ainda Moreira Neto (1999, p. 480, 481) compreende a competência constitucional para instituir serviços públicos e classifica-os:

- a) Serviços Públicos Federais
 - São de competência da União

b) Serviços Públicos Estaduais

- Apenas aos Estados, quanto aos serviços públicos de interesse comum em regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões.

c) Serviços Públicos Municipais

- Os Municípios tem como competência explícita genérica para organizar e prestar os serviços públicos de interesse local.

A Lei Nº 8.987/95 dispõe: Art. 2º. Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se: I - poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedido ou não da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão.

2.3 DEVERES INTERNOS DO SERVIDOR PÚBLICO

Dentro dos parâmetros que trata sobre os deveres dos servidores públicos, estão descritos sobre a ética funcional falando sobre os tipos de características éticas e pessoais, dentro do rigor exigido no exercício profissional do funcionário público.

XIV - São deveres fundamentais do servidor público:

- a) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;
- b) exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;
- c) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum;
- d) jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviço da coletividade a seu cargo;
- e) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços, aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público. (BRASIL, DECRETO Nº 1.171/ 1994.).⁴

O dever estabelecido internamente distingue duas categorias funcionais que identifica os deveres gerais, diferente dos profissionais internos e externos, no trato das suas condutas pessoais para identificar o servidor público, sobre o desempenho demonstrado de suas atribuições ou até mesmo sobre aspectos pertencentes a sua

⁴ BRASIL, DECRETO Nº 1.171/ 1994. Dos Principais Deveres do Servidor Público. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm>. Acesso em: 05 de Março de 2015.

vida privada, deve ser relacionada dentro dos âmbitos comportamentais, a fim de serem identificadas as características éticas sobre o profissionalismo aplicado ao serviço público. (MOREIRA NETO 2009, p. 356-357).

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei;

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvada as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração;

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos serão convocados com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira. (Art. 37, inc. XVI, CF/ 88).⁵

Portanto, os deveres internos do servidor público devem ser executados com todo empenho e dedicação, onde sua responsabilidade seja notória perante todos, contudo, em se tratando da opinião pública, o profissional precisa apresentar a seu favor alguns aspectos positivos como ação que identifique criatividade, respeito, estímulo e eficiência para compor um trabalho de qualidade nos serviços públicos.

2.3.1 Lealdade

Em se tratando do dever que engloba o sentido amplo de lealdade, essa nomenclatura está intrinsicamente ligado aos termos que direciona o chamado dever de fidelidade, o qual, profissionalmente é exigido a qualquer tipo ou área vinculado a profissão, seja pública ou privada. Entretanto, em se tratando de serviço público, vale considerar o traslado do seguinte texto:

Art. 5º - São deveres éticos do servidor público:

I - agir com lealdade e boa-fé;

II - ser justo e honesto no desempenho de suas funções e em suas relações com demais servidores, superiores hierárquicos e com os usuários do serviço;

III - atender prontamente às questões que lhe forem encaminhadas;

IV - ser ágil na prestação de contas de suas atividades;

V - aperfeiçoar o processo de comunicação e contato com o público;

⁵ Art. 37, inc. XVI da Constituição Federal de 88. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10711644/inciso-xvi-do-artigo-37-da-constituicao-federal-de-1988>>. Acesso em: 06 de Março de 2015.

VI - praticar a cortesia e a urbanidade nas relações do serviço público e respeitar a capacidade e as limitações individuais dos usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, preferência política, posição social e quaisquer outras formas de discriminação.
(CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA - DECRETO 43885/2004).⁶

Na realidade atual, a organização pública vem sofrendo consequências nos aspectos comportamentais, ocasionados por profissionais não interessados em demonstrar uma postura administrativa adequada para com a sociedade, diferentemente de como deveria ser, ou seja, o compromisso com a solução das requisições apresentadas pela sociedade deveria ser prioridade na conduta funcional do servidor público, uma vez que, sua investidura no cargo ou função tem esta finalidade.

2.3.2 Assiduidade

Para Moreira Neto (2009, p. 358) “Assiduidade é a regularidade do cumprimento das obrigações funcionais” e diz respeito a características voltadas a pontualidade, exatidão, responsabilidade, entre outros aspectos correlatos.

Há uma grande deficiência nos setores públicos que não produz critérios administrativos aos servidores, entretanto, independentemente da região ou até mesmo dos órgãos públicos, os servidores devem manter um padrão compatível com as ditas responsabilidades, logo, quando um funcionário não é assíduo em seus plantões, provavelmente torna-se transgressor dos seus deveres profissionais, cabendo repreensões dentro dos termos administrativos, da norma que impõe a disciplina de faltas, restringindo-as por períodos de determinação aos critérios de justificação.

A Lei nº 8.112/90⁷ art. 116 que trata sobre as obrigações do servidor/agentes ser assíduo e pontual ao serviço prestado dispõe:

I - exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; II - ser leal às instituições a que servir; III - observar as normas legais e regulamentares; IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais; V - atender com presteza: a) ao público em geral, prestando às informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo; b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações

⁶CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA - DECRETO 43885/2004. Disponível em:<http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria/comissao_etica/codigo_conduta_etica.pdf>. Acesso em: 05 de Março de 2015.

⁷ A Lei nº 8.112/90 art. 116.> Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm>. Acesso em: 19 de Março de 2015.

de interesse pessoal; c) às requisições para a defesa da Fazenda Pública. VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração; (Redação dada pela Lei nº 12.527, de 2011) VII - zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público; VIII - guardar sigilo sobre assunto da repartição; IX - manter conduta compatível com a moralidade administrativa; X - ser assíduo e pontual ao serviço; XI - tratar com urbanidade as pessoas; XII - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

Pontualidade e assiduidade são requisitos obrigatórios a serem cumpridos integralmente por cada servidor/agente. As obrigações funcionais e contratuais do funcionário público determina que suas ações devam ser cumpridas dentro das condições preliminares para o desempenho de quaisquer relações de emprego. Nos Órgãos Públicos, como em qualquer outra instituição, pública ou privada, em geral, as regras trabalhistas normatiza sobre a pontualidade e a assiduidade, estabelecendo dimensões fundamentais relativas ao comportamento profissional do perfil estabelecido para o responsável pela realização da determinada função.

Pontualidade e assiduidade são determinações administrativas que devem ser seguidas fielmente, pois a falta não justificada representa infrações graves. Qualquer que seja a causa do descumprimento da função estabelecida gera danos tanto para o profissional, quanto ao andamento de sua função, pois, tal pressuposto causa várias problemáticas, refletindo nas diretrizes, normas e procedimentos funcionais do órgão em que se trabalha.

2.3.3 Dedicção ao Serviço Prestado

Este é um aspecto capaz de produzir qualidade no serviço prestado, no qual o servidor passa a exercer suas atividades dentro do padrão, visando melhorar suas atitudes profissionais em relação ao seu trabalho, bem como, ao interesse público.

Robins (2005, p. 152) comenta: “A visão de uma alta necessidade de realização, que age como um motivador interno pressupõe duas características culturais: a disposição para enfrentar um grau moderado de riscos e a preocupação com o desempenho”.

Portanto, quando o servidor passa a demonstrar dedicação, responsabilidade, habilidade, compromisso, entre outros aspectos comportamentais, o mesmo imprime ao desempenho das atribuições suas características que emprega melhor qualidade no serviço prestado.

Indicadores demonstram que nos setores públicos, dentro de um município, geralmente a cidade não dispõe de estrutura administrativa eficiente, prejudicando a competitividade, pois, geralmente os profissionais alegam falta de estrutura, de meios e de aperfeiçoamento para justificar o baixo desempenho, ocasionado em razão da dedicação demonstrada. Quando o profissional apresenta dedicação ao trabalho, o resultado é notório, inclusive com alta aceitação popular.

O Setor Público tem o dever de atender às necessidades do cidadão. Nesse sentido, é necessário saber o que ele espera para que se possam orientar os processos de trabalho de forma a satisfazer essas necessidades. (GESPÚBLICA, 2008).⁸

Diante desta realidade teórica, o profissional dedicado a executar um serviço eficiente deve ser exaltado, para demonstrar que existe sim, profissionais com responsabilidade, comprometidos com a prestação dos serviços relativos à função assumida, estimulando esse funcionário servir ao público dentro das possibilidades existentes e oferecidas pelo sistema público. Neste sentido, a busca de constante aperfeiçoamento profissional, produz um maior interesse em proporcionar um trabalho com qualidade para compor uma melhoria direcionada a sociedade.

2.4 RESPONSABILIDADES EXERCIDAS PELO SERVIDOR PÚBLICO

O artigo 230, previsto sobre o Decreto Lei nº 1.713/39,⁹ dispõe em seu bojo doutrinário o seu primeiro Estatuto do Funcionário Público Civil da União. Em sua descrição, descreve três extensões que qualifica a responsabilidade do funcionário público, a saber, responsabilidade administrativa, civil e criminal.

Edmir Netto Araújo (2009, p. 875) comenta sobre a responsabilidade exercida pelo servidor público: “Obrigação de responder perante a administração pela prática de ilícito administrativo na infração de regras de condutas relacionadas á função pública, desdobrando-se em ilícito funcional disciplinar”.

⁸ Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços Públicos ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008.

⁹ **REVISTA TRIBUNAL DA UNIÃO**. V1. N°1. Brasília-DF:TCU,1970. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2054658.PDF>>. Acesso em: 07 de Março de 2015.

O servidor público é dotado de um quadro de responsabilidade que designa os aspectos profissionais sobre os deveres comuns que diz respeito às práticas voltadas aos procedimentos no âmbito da execução profissional.

2.4.1 Responsabilidade Administrativa

A responsabilidade administrativa trata-se da extensão aplicada à função exercida pelo funcionário público em pleno exercício profissional, contudo, em relação à promoção da responsabilidade em função de um serviço prestado é de total relevância para um bom funcionamento em qualquer setor ou área administrativa. Na atual conjectura, essa responsabilidade se refere ao bom funcionamento do trabalho executado no âmbito profissional, representando um serviço eficiente e de qualidade, logo, as regras e preceitos que regula uma entidade administrativa de natureza pública exige uma ética que vise aspectos comportamentais do servidor perante a sociedade. (MOREIRA NETO, 1999).

Hely Lopez Meirelles (2007, p. 65) entende como Administração Pública:

[...] O conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas.

A omissão diante de irresponsabilidade profissional, uma vez ocorrida, origina comprovada infração, sujeita a punição administrativa, diante dos recursos punitivos de natureza disciplinar.

Para Moreira Neto (1999, p. 362) “A imposição sobre pena indisciplinar é de competência exclusiva da administração (salvo a de demissão) e é independente em relação á aplicação de qualquer outra, podendo ser imposta automaticamente, antes, depois ou concomitantemente com as sanções políticas, civis e penais”.

Portanto, a irresponsabilidade profissional, advinda do servidor público, gera inúmeras ações que inflige o sistema de valores éticos reputados aos serviços públicos em benefício para a sociedade.

2.4.2 Responsabilidade Civil

Segundo Maria Helena Diniz (2002) “Responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obrigam uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiro em razão de ato por ela mesmo praticado, por pessoa por quem responda, por algo que a pertença ou de simples imposição legal”.

A Lei 8.112/90¹⁰ prevê em seus art. 121 a 122:

Art. 121. O servidor responde civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular de suas atribuições.

Art. 122. A responsabilidade civil decorre de ato omissivo ou comissivo, doloso ou culposo, que resulte em prejuízo ao erário ou a terceiros.

§ 1º A indenização de prejuízo dolosamente causado ao erário somente será liquidada na forma prevista no art. 46, na falta de outros bens que assegurem a execução do débito pela via judicial.

§ 2º Tratando-se de dano causado a terceiros, responderá o servidor perante a Fazenda Pública, em ação regressiva.

§ 3º A obrigação de reparar o dano estende-se aos sucessores e contra eles será executada, até o limite do valor da herança recebida.

A responsabilidade civil é de ordem patrimonial e se extingue com o pagamento da indenização, sendo que, todo aquele que causa dano a outrem é obrigado a repará-lo, ou seja, todos os servidores públicos estão obrigados a reparar os danos causados à Administração e aos seus administrados por culpa ou dolo no desempenho de suas funções. A responsabilidade civil do servidor público trata-se de uma obrigação que caracteriza uma responsabilidade administrativa imposta ao mesmo, entretanto, quando não há desempenho em suas funções exercidas, torna obrigatório que seja reparado o dano (fraude, dolo, entre outros) causado, ou seja, há transgressão administrativa por culpa ou dolo no desempenho de suas funções, portanto, passível de reparação. (MEIRELLES, 2005), (PIETRO, 2012).

2.4.3 Responsabilidade Criminal

Além da responsabilidade administrativa, o funcionário público que, por culpa ou dolo, cometer um crime, responde criminalmente de acordo com a legislação pátria em voga, inclusive, as providências são imperativas, não podendo ele nem seu superior se omitir de tal responsabilidade, sendo que, para o segundo, depende do conhecimento do ato infracional, enquanto o servidor infrator é automaticamente

¹⁰ Brasil, Decreto de Lei nº 8.112/90, em seus art. 121 a 122. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/8112compilado.htm>. Acesso em: 10 de Março de 2015.

responsabilizado, face o conjunto de regras imperativas, em relação ao assunto. Lembrando, por oportuno, que a legislação penal é objetiva, mas a imputação do crime depende de apuração em procedimento instaurado e concluso com base no direito subjetivo, ou seja, há necessidade de formalização processual para a conclusão de um julgamento.

3 LOCALIZAÇÃO DA CIDADE DE AROEIRAS-PB

O município de Aroeiras situado no Agreste Paraibano, na Região Metropolitana de Campina Grande, distante 180 km da capital, cujo acesso e visão panorâmica podem ser observados nos mapas seguintes:

Figura 1: Identificação do Mapa da Cidade de Aroeiras-PB¹¹



A figura 1 mostra a localização da cidade de Aroeiras, permitindo visualização estratégica, mostrando a Prefeitura Municipal e outros pontos importantes para identificação da cidade.

¹¹ Mapa da Cidade de Aroeiras-PB. Disponível em: <<http://www.guiahospedagem.com/img/pb-aroeriras.jpg>>. Acesso em: 07 de Março de 2015.

Figura 2: Imagem da Cidade de Aroeiras PB



Fonte: Imagem da Cidade de Aroeiras - PB¹²

A imagem da cidade de Aroeiras é uma ilustração capaz de proporcionar ao leitor, que ainda não conhece o município pessoalmente, uma visão panorâmica, para entender melhor a sua estruturação.

A importância da questão apresentada reside nas limitações dos meios disponíveis e nas dependências existentes em relação aos governos superiores, uma vez que, o Município de Aroeiras ainda não dispõe de recursos próprios para condução da Administração Municipal, ficando a mercê das transferências federais e estaduais, por vezes alteradas, sem respeitar o planejamento local, impossibilitando a certeza de uma execução eficiente.

Pelas razões expostas, suscita dúvidas quanto ao estabelecimento de padrões administrativos, acompanhando aos estabelecidos pela Administração Federal, levando em consideração as dependências registradas, pois, enquanto o

¹² Imagem da Cidade de Aroeiras – PB. Disponível em: <<https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=aroeiras%20pb>>. Acesso em: 16 de Março de 2015.

Governo Federal dispõe dos seus próprios meios, a Administração Municipal em questão, registra absoluta dependência.

Órgãos Públicos em Aroeiras, PB¹³

1. Instancia Federal:

- Justiça Eleitoral
- Banco do Brasil
- SUS, SAMU, PSF, CRAS, CREAS
- Junta Militar

2. Instancia Estadual:

- Justiça
- Ministério Público
- Cartórios: Registro e Notas, Registro Civil, Criminal.
- Educação: Ensino Médio
- Polícia: Civil e Militar

3. Instancia Municipal:

- Prefeitura Municipal
- Secretarias Municipais: Administração, Agricultura, Ação Social, Chefia de Gabinete, Educação, Esporte e Turismo, Finanças, Infraestrutura, Procuradoria Jurídica, Saúde e Serviços Urbanos.
- Hospital, Postos de Saúde.
- Ensino Básico
- Serviços de Competência do Município

Sendo assim, a aplicação da Carta de Serviços Públicos no Município de Aroeiras será objeto da proposta a ser apresentado para identificar a possibilidade de sua efetivação e melhorar a qualidade na prestação dos serviços públicos municipais, conseqüentemente, a vida dos cidadãos, um desejo de quem se interessa pela excelência da Administração Pública.

¹³ Órgãos Públicos Em Aroeiras Paraíba. Disponível em: <<http://www.brasil-paginaonline.com/estados/paraiba/aroeriras/servicos-publicos/orgaos-publicos/>> Acesso em: 19 de Março de 2015. (escrito de acordo com o documento original).

4 DESBUROCRATIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O atendimento prestado pelo setor público é uma discussão de longas datas e seu efeito burocrático reflete um serviço de produção não desejável, com poucos resultados para quem necessita de uma resolução imediata.

Aperfeiçoar o modo empregado nos padrões dos serviços prestados aos cidadãos, ainda é um grande desafio nas organizações públicas, entretanto, a busca de novas estratégias para desburocratizar o processo de serviço, ocasiona ao cidadão comum aspectos inseridos na credibilidade, satisfação e solução.

O Decreto nº 6.932/09¹⁴ em seu artigo 11 dispõe sobre a “simplificação do atendimento público prestado ao cidadão”, o qual contribui para uma prestação de serviços com menos formalidades, resultando em resolução de assuntos burocráticos.

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

I - o serviço oferecido;

II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;

III - as principais etapas para processamento do serviço;

IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - os locais e formas de acessar o serviço.

Em se tratando de desburocratização nos serviços públicos, deve-se pensar a princípio em simplificar a ação do atendimento prestado, para que haja resultado satisfatório. A formalidade burocrática existente nos Órgãos da Administração

¹⁴ Decreto nº 6.932/2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm>. Acesso em: 19 de Março de 2015.

Pública necessita criar novos procedimentos para agir de forma integrada e eficiente a fim de eliminar procedimentos desnecessários que dificulta a resolução de documentações expedida através do atendimento prestado a população.

Diante desta possibilidade, a implantação da Carta de Serviços Públicos do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), na Administração Pública da cidade de Aroeiras – PB, busca implantar estratégica através do processo de elaboração e implementação da Carta de Serviços Públicos na administração municipal da cidade em questão, para tanto, requer uma fase de planejamento que engloba acordos institucionais, preparação da equipe e elaboração de um plano de ação.

Em Aroeiras, cidade do Agreste Paraibano, o serviço público municipal acompanha a lógica do País naquilo que se refere à preocupação em atender bem aos cidadãos, buscando praticar um serviço de qualidade, dentro das possibilidades apresentadas pelos meios disponíveis. Entretanto, a Federação edita Leis, Decretos, Normas e Diretrizes, para nortear a Administração Pública Federal e, conseqüentemente, a Administração Pública Estadual e Municipal, podendo, as duas últimas, fazer a legislação própria e as devidas adequações, sem ferir os princípios constitucionais.

A Carta de Serviços Públicos contem informações sobre os serviços prestados pelo Órgão Administrativo. Sua elaboração estabelece acesso informativo ao serviço executado, no compromisso de um atendimento de qualidade ao cidadão.

Em todas as esferas da Administração Pública, há grande esforço para criar condições de satisfazer as necessidades das pessoas, com a prestação de serviços de excelência aos cidadãos.

Seguindo a lógica apresentada, no ano de 2005, o País instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), Decreto nº 5.378/05¹⁵, do qual, posteriormente, surgiu a elaboração e edição da Carta de Serviços Públicos que estabelece uma série de práticas administrativas a serem adotadas pela Administração Pública, incluindo o comportamento dos gestores e os demais funcionários dos escalões subordinados, permitindo a participação dos Órgãos Públicos por convocação ou adesão.

¹⁵ Decreto nº 5.378/05. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm>. Acesso em: 11 de Março de 2015.

4.1 GESPÚBLICA

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA foi instituído pelo Decreto nº 5.378, datado de 23 de fevereiro de 2005, resultado da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização, sugere melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e aumentar a competitividade do país para contínuo aperfeiçoamento da gestão aos serviços públicos.

Este programa foi consolidado com base em profundo conhecimento da gestão pública, com aproveitamento de modelos internacionais e nacionais, pesquisas e avaliações da gestão pública nacional e dos fundamentos existentes e praticados nos órgãos e entidades públicas, visando uma administração participativa, transparente, voltada para obtenção de resultados e resposta a altura das demandas sociais.

Para adesão ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, pelas organizações públicas, se faz necessário, ter como referência, o Modelo de Excelência da Gestão Pública (MEGP), concebido a partir da premissa de que a administração pública deve ser de excelente qualidade, mesmo considerando as particularidades inerentes a sua natureza pública.

Diante destas informações, torna-se importante registrar que a Carta de Serviços Públicos já é sucesso em várias organizações públicas de vários países a exemplo da Espanha, Itália, México e Noruega, onde o cidadão é visto como o principal agente de mudança e participa através do seu profissionalismo e esforço conjunto com os que fazem parte das funções existentes da melhoria dos serviços públicos.

Consta na Carta de Serviços Públicos vários elementos que favorece ao bom andamento burocrático para a melhoria da gestão pública, e exemplo da abordagem sobre gestão de pessoas, modelos de gestão, instrumentos do ciclo de gestão, mecanismos de coordenação e integração, marco legal, uso da tecnologia, prevenção e combate a corrupção e realização de estudos de pesquisas, tudo isto para melhorar a qualidade dos serviços públicos.

Na esfera do GESPÚBLICA, os serviços prestados nos processos administrativos visa uma melhoria indispensável à obtenção de novos resultados. A estratégia de implementação de Cartas de Serviços ao Cidadão, desempenha um

papel fundamental dentro do âmbito de soluções administrativas que permite melhorias na qualidade do serviço desempenhado.

Por fim, a legislação específica do Município de Aroeiras, em particular a relativa ao mérito, acrescenta os desafios da realidade local, pois, trata-se de uma cidade de pequeno porte, com aproximadamente 20.000 (vinte mil) habitantes, encravada no agreste paraibano, de característica predominantemente pobre, mas, como as demais, obrigada e comprometida com o cumprimento da legislação pátria em vigor e com o bom atendimento aos cidadãos.

4.2 PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O processo de desburocratização dos serviços públicos prestados a população Aroeirense é considerado uma iniciativa de emergência nas atividades administrativas e operacionais que regem o setor público Municipal da cidade. O serviço prestado ao cidadão visa melhor à qualidade no processo de espera que dificulta prestação dos serviços, nesse sentido, a busca de um resultado satisfatório para a população sobre os serviços prestados direciona para um melhor desempenho burocrático através da organização padronizada da documentação pública para propor melhores procedimentos adotados para um atendimento eficiente.

Desburocratizar implica em modificar a própria estrutura do poder e a forma por que ele é exercido dentro da administração. Pressupõe, por isto mesmo, a existência de uma vontade política, claramente manifestada por quem possa fazê-lo. E há de forçosamente efetivar-se pela via do poder, e não pela via técnica, uma vez que significa convencer e, em muitos casos compelir os detentores da autoridade a abrir mão de poder de decidir, e da obsessão de multiplicar controles. (BELTRÃO, 1982, p. 12).

A Carta de Serviços Públicos, elaborada pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, tem metodologia própria para sua implantação, a qual, busca a finalidade de orientar as organizações públicas na elaboração e divulgação dos compromissos assumidos com os cidadãos em seus respectivos atendimentos, sejam na qualidade de pessoas físicas ou jurídicas, desde que, se apresentem como os usuários dos serviços públicos prestados pela entidade, estimulando o controle

social, facilitando o acesso aos serviços e promovendo um relacionamento transparente entre o cidadão e a organização.

Para haver resultado satisfatório, resultando numa proposta facilitadora no processo de desburocratização Administrativa, torna-se necessário identificar alguns aspectos da ação produtiva, como por exemplo:

- Simplificar os requisitos dos documentos requeridos;
- Desburocratizar os eixos administrativos na forma de prestação de serviços públicos orientados ao cidadão;
- Racionalizar o tempo de espera para resolução da petição;
- Transparência nas informações adquiridas;
- Orientação precisa e objetiva nos serviços para os cidadãos.

Portanto, esses elementos são empregados nas estratégias de desburocratização administrativa, a fim de eliminar o excesso burocrático e produzir uma simplificação de procedimentos refletindo de forma notável na melhoria da qualidade do atendimento e dos serviços prestados aos cidadãos. A criação da Carta de Serviços Públicos – GESPÚBLICA contribui de forma significativa com as ações de desburocratização fixadas na simplificação de processos e procedimentos, entre outros.

4.2.1 Competências Constitucionais da Organização

A Carta de Serviços Públicos – GESPÚBLICA visa incentivar a promoção de compromissos administrativos em função da Desburocratização dos serviços prestados pelas organizações públicas.

Para haver eficiência no serviço público, torna-se necessário adequar as normas de atendimento, dentro dos padrões preestabelecidos na Carta de Serviços Públicos.

Dentro desta proposta, em se tratando de gestão municipal, os gestores e servidores que atuam em suas respectivas funções, possuem enorme responsabilidade sobre o desempenho de suas eficiências, onde suas atribuições favorecem uma rotina voltada para um melhor desempenho, adequações, simplificações dos processos, a fim de torná-los mais ágeis, facilitando um melhor desempenho, para favorecer o cidadão.

Outra sugestão apontada na Carta de Serviços Públicos é a adequação dos serviços oferecidos pela mesma. Neste contexto, deve-se pensar em possibilidades eficientes para o cidadão que procura tirar suas dúvidas em tempo mais abreviado. Para isso, torna-se necessário que sejam disponibilizados os serviços gratuitos, como o sistema 0800, número de telefone gratuito, onde o servidor possa tirar as dúvidas, informações, entre outros elementos. O uso de FAX, E-mail e outros recursos facilita a requisição de reclamação, dúvidas sobre obtenção e procedimentos de serviços prestados.

4.2.2 Mecanismo da Comunicação com o Cidadão

O Brasil vivencia, na contemporaneidade, um intenso ciclo de desenvolvimento, a partir de transformações culturais e tecnológicas, contribuindo para melhorar a comunicação com vários grupos de pessoas, em diferentes aspectos. O ato de se comunicar com o usuário/cidadão busca estabelecer melhor diálogo. Em se tratando do processo administrativo, logo, quando se procura resolver questão administrativa, pensa-se nos parâmetros burocráticos que dificulta a resolução imediata da questão.

Outra característica dotada de grandes resultados advém da prática de comunicação utilizada entre a equipe de trabalho. Esta ação conduz as melhores condições de executar um processo de desburocratização, pois, quando os agentes exercem trabalho em parceria aparecem mais soluções dos problemas. A comunicação proporciona mútuos conhecimentos no setor de trabalho. O propósito deste processo é adquirido através de um diálogo, com informações compartilhadas pelos membros do grupo.

O serviço público, como qualquer outra função, é produzido por pessoas qualificadas para exercerem inúmeras tarefas. No caso do serviço público, os servidores/agentes trabalham sobre uma probabilidade de melhorias no serviço de atendimento ao cidadão. Contudo, o grande desafio está identificado no baixo nível de comunicação que prorroga a solução da petição requerida, ou seja, a falta de clareza nas informações prestadas aos cidadãos, nesse caso, o fator tempo de espera ou informações desnecessárias demonstra um serviço mal elaborado. Ouvir o cidadão é o primeiro passo para indicar uma possível solução ao atendimento

prestado, para isso, a iniciativa do servidor requer rapidez e eficiência no determinado procedimento.

Sobre esses aspectos, Nádia Brunetta (2009, p. 03) comenta sobre as diferentes formas da comunicação:

- Emissor, Destinador ou Remetente:

É aquele que envia a mensagem; pode ser uma única mensagem ou um grupo de pessoas.

- Receptor ou Destinatário

É aquele em que a mensagem é endereçada.

- Mensagem

É o conteúdo da informação transmitida.

- Canal de mensagem ou contato

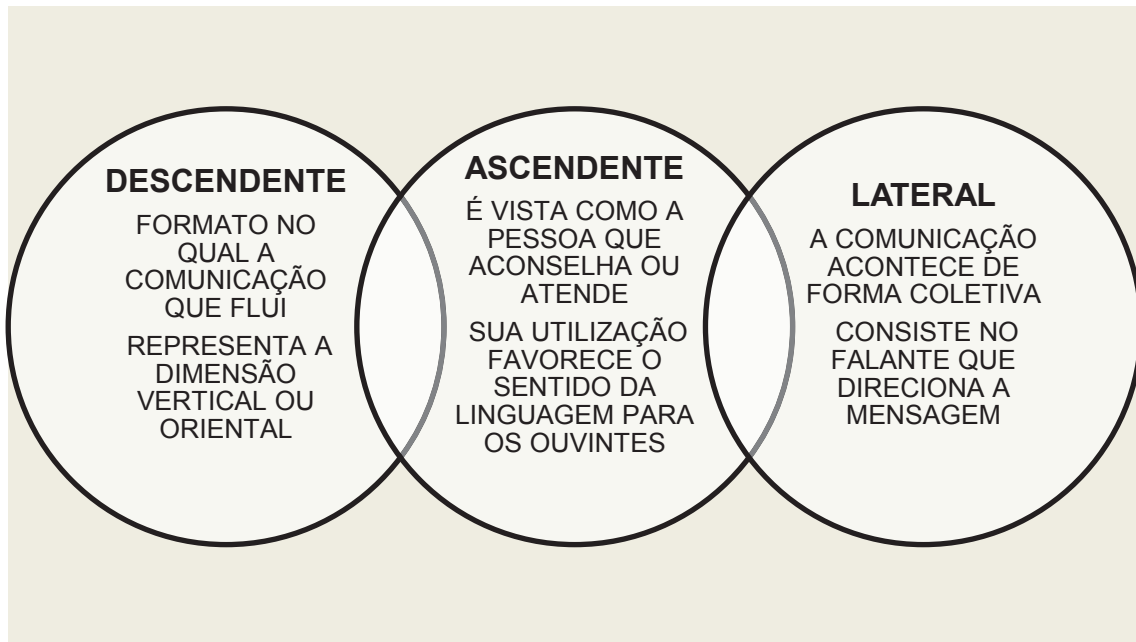
É o meio pelo qual a mensagem é transmitida.

- Código

É o conjunto de signos e de regras de combinação desses signos utilizados para elaborar a mensagem.

No atendimento ao cidadão deve ser demonstrado qualidade no serviço, entretanto, nem sempre as informações são concedidas de forma objetiva, como consequência, o cidadão perde tempo em procedimentos inutilizados que só dificulta a solução do problema apresentado.

Tabela 1: Fundamentos da Comunicação



Fonte: (BRUNETTA 2009, p. 03)

A tabela 1 mostra a necessidade de se comunicar em meio a um grupo de indivíduos, entretanto, conhecer fundamentos da comunicação caracteriza um diálogo que descreve uma função na comunicação empregada de uma linguagem coerente que proporciona expressar opiniões e/ou sentimentos do emissor.

Diante da discussão, o conteúdo que trata sobre a comunicação, envolve técnicas da fala e da linguagem. Nesse contexto profissional, enfrentado cotidianamente o atendimento e o contato com o usuário necessita entender o valor das informações que é transmitida pelo mesmo, só assim, o diálogo torna mais compreensivo e ao mesmo tempo compreendido tanto para o transmissor, como para o emissor do diálogo tratado.

4.2.3 Procedimentos no atendimento na Prestação do Serviço Público

O atendimento prestado no setor público visa satisfazer as exigências dos seus cidadãos/usuários sobre a resolução da petição requerida, em contra partida, a falta de esclarecimento nas informações prestadas produz uma insatisfação sobre a organização do serviço administrativo.

A valorização do atendimento prestado ao cidadão/usuário sobre o serviço público, considerando o cidadão como sujeito de direitos, deve ser de forma

adequada, levando em conta a responsabilidade do serviço público disponibilizado para a sociedade.

A prestação de serviços em qualquer cidade procura estabelecer um serviço público de forma eficiente e séria, como qualquer Organização. No entanto, mesmo com as ações conjuntas através do quadro de servidores dos municípios, as soluções imediatas de serviço são usualmente complexas, baseadas nas relações humanas entre o cidadão/usuário e o funcionário público.

Em algumas localidades, são adotados os serviços voltados para reclamação, sugestão ou até mesmo, sobre algum tipo de elogio do atendimento prestado, como por exemplo, corregedorias, ouvidorias e telefones.

Para que esse procedimento seja executado de forma satisfatória, torna necessário que as mensagens deixadas sejam analisadas de forma a contemplar a necessidade do cidadão.

Segundo o dicionário de Língua Portuguesa escrita por Aurélio Buarque de Holanda (1986) comenta: “Atendimento é o ato ou efeito de atender” e que consiste em “dar ou prestar atenção, tomar em consideração, levar em conta, ter em vista, considerar”.

Rogério Leme (2006, p.3) comenta sobre aspectos da competência:

- Competência ao Serviço técnico e burocrático
 1. Conhecimento Prévio: Identificar o Teor do Procedimento
 2. Habilidade: Saber executar o procedimento
 3. Resolução: Analisar os Possíveis Resultados

- Competência comportamental
 1. Atuação: Desempenhar a Função dentro da Normalidade Estatal
 2. Ação: Manifestação de uma Força Produtiva
 3. Conduta: Modo Exemplar

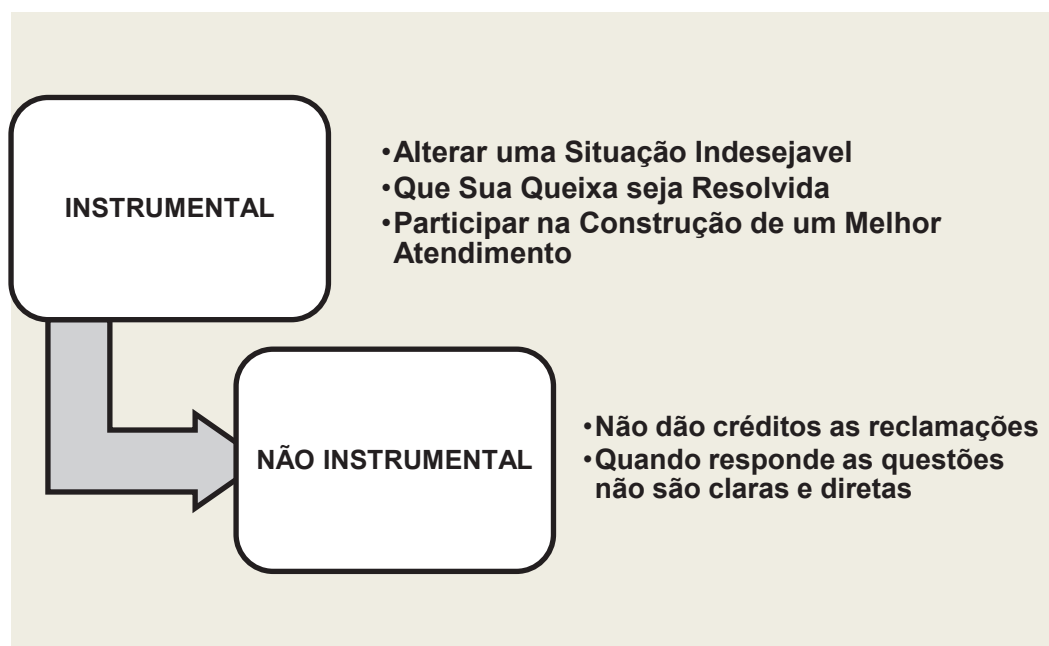
A capacidade técnica exercida no atendimento ao público faz parte da qualificação profissional, adquirida pelo conhecimento e evidenciada pelo atendimento prestado ao público, demonstrada com uma postura profissional adequada.

Saber agir - Saber o que e por que faz Saber julgar, escolher, decidir. Saber mobilizar recursos - Criar sinergia e mobilizar recursos e competências; Saber comunicar - Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos; Saber aprender - Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se; Saber engajar-se e comprometer-se - Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se; Saber assumir responsabilidades - Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido; Ter visão estratégica - Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas. (FLEURY; 2001, p.188).

Dentro deste pressuposto, cabe estabelecer um padrão de atendimento voltado ao auxílio de soluções de problemas, para isto, o servidor público tem a responsabilidade em desempenhar sua função de forma eficiente, melhorando, sempre, o padrão de atendimento, buscando alcançar novas alternativas de desburocratização, a fim de conseguir resultados mais imediatos.

A demanda de procedimentos no setor público avança de acordo com o crescimento populacional, portanto, nesta lógica, se faz necessário o aperfeiçoamento constante do servidor, para gerar comprometimento com o atendimento prestado ao cidadão, o que, quase sempre, ainda, é precário, ocasionando, por vezes, procedimento inadequado, dificultando outros profissionais ligados aos serviços dos mesmos setores organizacionais, prejudicando a situação interna da instituição.

Tabela 2: Tipos e Motivos das Reclamações



Fonte: disponível em: <<http://www.scielo.br/>> Acesso em: 16 Mar 2015.

A tabela 2 discrimina os tipos e motivos de reclamações, estabelecendo diretrizes para registro e identificação das queixas apresentadas e/ou outras abordagens.

Outro ponto relevante sobre o atendimento prestado está no fato da procura de procedimentos por cidadãos não alfabetizados, para os quais, as explicações dadas pelos profissionais devem ser claras precisas e concisas, de forma a facilitar o entendimento daquele usuário/cidadão que não tem instrução, tornando-se esta conduta, procedimentos essenciais para soluções de problemas.

Ainda neste contexto, o cidadão não alfabetizado dificilmente consegue informar com clareza o que deseja (no sentido técnico da questão). Nestes casos, o atendente deve interpretar seu diálogo para que seja bem sucedida a informação prestada. Na ocasião do atendimento, o servidor precisa estimulá-lo a promover um diálogo dentro de suas limitações pessoais, mesmo que esse procedimento gere mais tempo de explicações, a fim de compreender a necessidade do usuário/cidadão para explicar-lhe as informações necessárias.

Portanto, o cidadão quando procura um atendimento público, espera ser acolhido dentro dos procedimentos padronizados, com a intenção de solucionar a petição pretendida pelo mesmo, para isso torna necessário que o atendimento seja regido de forma satisfatória.

4.3 PROCESSO E EFETIVAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.

4.3.1 Etapa 1 – Constituir a Equipe de Trabalho

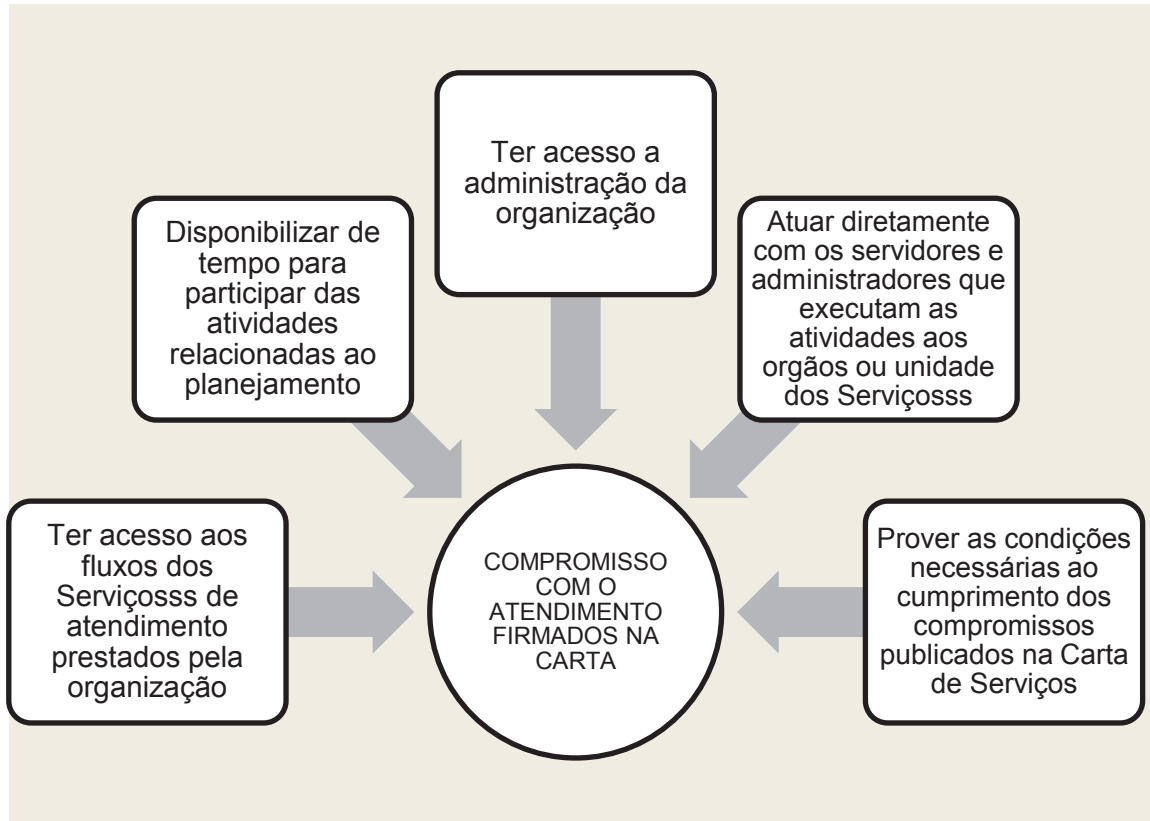
Durante a existência humana, o homem convive entre grupos de pessoas. A princípio, a família, adiante parentes, amigos, vizinhos, entre outros, sempre construindo relacionamento relativo ao progresso de vivência, nascendo em uma família e se relacionando com pessoas que fazem parte do convívio social.

Logo, em se tratando das organizações (públicas ou privadas, no caso da proposta sobre os critérios da gestão pública municipal) não fogem à regra, ali também os grupos existem e constituem a matéria prima do seu desenvolvimento.

Neste contexto, uma equipe de trabalho se constitui para atribuir melhor rendimento nas funções estabelecidas, portanto, quando uma equipe vela pelo

trabalho em conjunto, com uma visão empreendedora, surgem benefícios a serem aplicados com êxito em suas funções.

Tabela 3: Atribuições da Equipe de Trabalho¹⁶



Fonte: (GESPÚBLICA, 2008).

A tabela 3 demonstra atribuições da equipe de trabalho que compõe a base organizacional pública, empenhada na implantação da Carta de Serviços Públicos, a qual tomará as providências necessárias para coordenação dos trabalhos de efetivação da proposta.

Do mesmo modo, os membros da equipe devem ter conhecimento prévio sobre os processos de atendimento e desburocratização da organização. O propósito está direcionado ao serviço prestado pelos servidores e colaboradores da instituição, conforme os compromissos estabelecidos para o atendimento, a ser divulgado na Carta de Serviços Públicos.

Segundo a proposta da Carta de Serviços Públicos - GESPÚBLICA, sendo o objetivo primórdio a desburocratização nos serviços públicos, no sentido de

¹⁶ Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão**. Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008.

desenvolver as competências das pessoas, há um direcionamento que reflete o serviço prestado pelo servidor público em beneficiar o cidadão e criar novos modelos de gestão, de forma a favorecer a formulação de proposta de desburocratização, contudo, a obtenção de resultados será possível com a cooperação mútua por parte das equipes de trabalho.

4.3.2 Etapa 2 – Elaborar o Plano de Ação

O Plano de Ação visa à elaboração de procedimentos para indicar meios de desburocratizar o atual processo administrativo na cidade de Aroeiras, existente nas diversas repartições do município, entretanto, para ser bem sucedido, deve formalizar e facilitar o acompanhamento das ações que deverão ser executadas durante o processo de implementação da Carta de Serviços Públicos, tornando-se necessário, planejamento das ações a serem desenvolvidas pela equipe de trabalho, no exercício de suas funções, levando em consideração o tempo previsto para execução e os recursos necessários para a implementação da Carta de Serviços Públicos naquela cidade.

De acordo com o Guia “D” Simplificação¹⁷, apresenta estratégias de desburocratização e simplificação nos processos burocráticos como:

1. Estratégia: Simplificação Administrativa nos Processos Burocráticos

Planejamento da simplificação Burocrática

- Determina um pré-requisito para a simplificação dos procedimentos;
- Estratégias de elaboração de um plano de trabalho adequado;
- Necessário que haja um mapeamento eletrônico dos processos visando um período curto de procura.

2. Estratégia: Mapeamento do Processo Requerido

Planejamento Eletrônico documental

- Levantamento interno sobre as normas de procedimentos e as principais resoluções a serem tomadas;
- Identificação dos elementos Processuais;

¹⁷ Secretaria de Gestão (Seges). APRESENTAÇÃO DO GUIA “D” SIMPLIFICAÇÃO. Disponível em: <http://www.adapar.pr.gov.br/arquivos/File/ATG/Guia_d_Simplificacao.pdf>. Acesso em: 20 de Março de 2015.

- Análise dos dados fornecidos e necessários para resolução da petição.

3. Melhorias na Formulação dos Elementos do Processo

Levantamento de Dados Cadastrais;

- Serviços ofertados;
- Procedimentos necessários;
- Precisão e objetividade nas informações;
- Solicitação dos documentos necessários;
- Analisar dados solicitados quanto à especificação
- Outros.

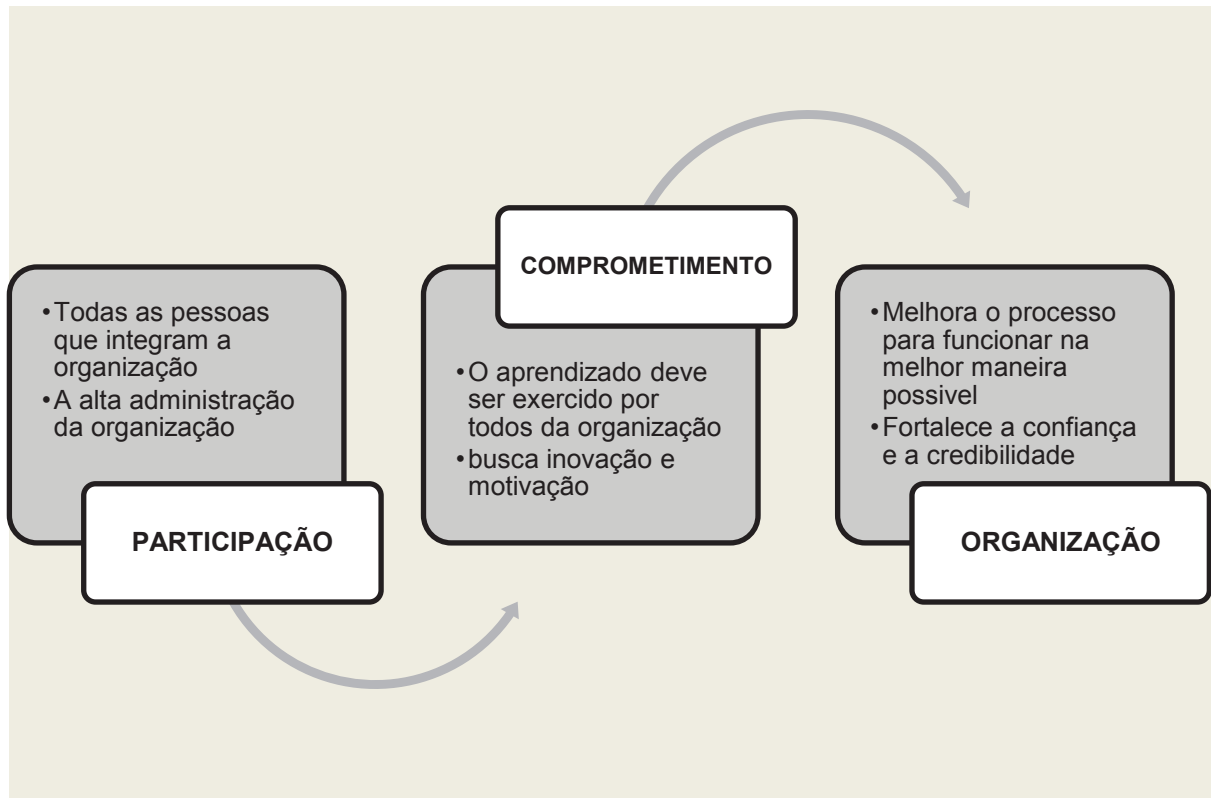
As etapas acima descrevem a realização do plano de ação da Carta de Serviços Públicos. Suas estratégias proporcionam melhorias sobre o processo de desburocratização no serviço público.

Para Centurião (2003) a Carta de Serviços Públicos visa:

- Atender melhor aos cidadãos;
- Preservar e melhorar a imagem pública da organização;
- Reduzir a exposição a litígio;
- Promover a cidadania;
- Aprimorar processos, produtos e Serviços;
- Melhorar a comunicação;
- Manter o foco no cidadão tendo em vista suas necessidades administrativas.

Os pressupostos que envolvem a proposta indicada pela Carta de Serviços Públicos (GESPÚBLICA) estão baseados como instrumentos para orientar a administração pública a melhorar os serviços através da desburocratização, como incentivo ao cidadão que busca agregar valor à sociedade, portanto, as estratégias voltadas para compor a Carta de Serviços Públicos admitem a participação da sociedade para averiguar a qualidade do atendimento recebido.

Tabela 4: Princípios Fundamentais



Fonte: (GESPÚBLICA, 2008 p. 10 a 12).

A tabela 4 descreve os princípios fundamentais, que envolvem de forma abrangente a participação dos integrantes da organização, com comprometimento organizacional de toda equipe responsável pela aplicação da proposta, a fim de proporcionar mudanças, através da desburocratização no serviço administrativo.

A Carta de Serviços Públicos é uma ferramenta com estratégia administrativa em benefício do cidadão, reunindo procedimentos para auxiliar na execução de um trabalho transparente, onde permitirá amplo controle sobre os compromissos públicos na valorização da qualidade do atendimento recebido.

Portanto, o plano de ação, proporciona uma melhor visão administrativa diante da proposta de desburocratização na administração pública que priorize tanto o serviço prestado pelo servidor quanto o próprio usuário, na busca de resultados, a fim de beneficiar a sociedade.

Tabela 5: Capacitação dos Profissionais sobre os Serviços de Atendimento

DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	OBJETIVOS DO CURSO
<ul style="list-style-type: none"> • O plano de divulgação considera dois públicos: Público Interno e Externo. • Deve englobar como será realizada a divulgação da Carta de Serviços Públicos ao público interno e ao público externo. 	<p>Preparar e atualizar os profissionais que desenvolvem e supervisionam atividades de atendimento direto com aos cidadãos/usuários da organização que elaborou a Carta de Serviços Públicos de Serviços.</p> <p>Promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado aos cidadãos/usuários.</p> <p>Sensibilizar os profissionais da importância de sua atuação como formadores de opinião, a respeito da organização aos cidadãos/usuários.</p>

Fonte: (GESPÚBLICA, 2008 p. 18 a 19).

A tabela 5 refere-se à capacitação dos profissionais sobre os serviços de atendimento, vista em duas ocasiões, em que mostra a necessidade de divulgar a Carta de Serviços Públicos, como também, mostra os objetivos do curso como aprimoramento e capacitação da equipe de profissionais que prestam serviços pelas organizações públicas.

O objetivo da Carta está ligado ao compromisso de melhorias atribuídas a prestação de serviço envolvendo o cidadão, a sociedade, os servidores e colaboradores da organização envolvida, podendo ser divulgadas as informações como:

- Competências institucionais da organização (atribuições e atividades desenvolvidas).
- Serviços oferecidos (sistema 0800 – fax – internet, etc).

- Requisitos necessários para a obtenção dos serviços (documentos Necessários).
- Horários de funcionamento dos setores da organização que prestam serviços de atendimento.
- Tempo de espera previsto para atendimento.
- Prazos para cumprimento dos serviços.
- Mecanismos de comunicação com os usuários.
- Procedimentos para atender a reclamações (sistema de ouvidoria – formulários – caixas de sugestões).
- Condições para o acesso e circulação de pessoas com dificuldade de locomoção (instalações adaptadas).
- Prioridades consideradas no atendimento – determinar que idosos gestantes e portadores de deficiências sejam atendidos preferencialmente.
- Identificação de servidores e unidade responsável pela divulgação da Carta de Serviços. (CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, 2008)¹⁸.

Além de melhorar a relação da administração pública para o cidadão, a Carta de Serviços Públicos, também tem o propósito de divulgar os serviços prestados pelos órgãos públicos, para que sejam amplamente conhecidos pela comunidade, fortalecendo a confiança e a credibilidade da administração pública para com a sociedade.

A implantação da Carta de Serviços na cidade de Aroeiras beneficiará em muitos aspectos, inclusive, por meio de uma gestão de transparência para sociedade, pois o cidadão, além de conhecer os serviços públicos terá, também, melhor credibilidade com a Administração, portanto, concretizado o trabalho de implantação será beneficiado o cidadão, a organização e a sociedade.

¹⁸ Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública, PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008. Disponível em: <https://www.ufpe.br/acessoainformacao/images/e-sic/apresentao%20-%20carta_de_servicos%20ao%20cidadao%20-%20ministerio%20do%20planejamento.pdf>. Acesso em: 23 de Março de 2015.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar a viabilidade de aplicação da Carta de Serviços Públicos do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, no município de Aroeiras PB.

Neste contexto, foram apresentadas, no decorrer da pesquisa, informações apontando a relevância de conhecer a eficiência na administração e serviço público, para ocorrência de um trabalho eficaz.

Demonstraram-se aspectos sobre os deveres internos do servidor público, valorizando os deveres comportamentais como lealdade, assiduidade, dedicação ao serviço prestado, eficiência, responsabilidades exercidas pelo servidor público, responsabilidade administrativa, responsabilidade civil, responsabilidade criminal.

A proposta de implantação da Carta de Serviços Públicos em Aroeiras-PB tende proporcionar estratégias administrativas para desburocratização nos serviços prestados à população.

A análise da temática mostrou que através do processo de elaboração, efetivação, execução e realização da Carta de Serviços Públicos, torna necessária construir um plano de ação com diretrizes voltadas para obtenção de melhores resultados. A Carta de Serviços Públicos, GESPÚBLICA, no processo de implantação, dentro das competências constitucionais da organização, gera mecanismo para contemplação de melhor comunicação com o usuário/cidadão, através de procedimentos capazes de proporcionar solução imediata ao cidadão Aroeirense que apresentar demanda junto ao poder público municipal.

A prestação do serviço pelos agentes/servidores públicos, associado ao processo de implantação da Carta de Serviços Públicos, GESPÚBLICA, produz um serviço eficiente, dentro do modelo administrativo proposto, elaborando metas de desburocratização, através do desempenho e inovação na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos Aroeirenses.

Nesse viés, a proposta de implantação da Carta de Serviços Públicos, GESPÚBLICA, na cidade de Aroeiras, trará melhorias sobre os padrões de qualidade no atendimento, resultando no processo de desburocratização e possibilitando, assim, melhorias aos cidadãos que, hoje, perdem tempo em busca de solução por parte da burocracia administrativa existente na cidade, como em todo país.

Assim, espera-se com esta pesquisa, contribuir para o fomento de discussões sobre o tema, levando em consideração a possibilidade de melhoria administrativa, indispensável para quem exerce essa atividade, sendo, portanto, necessário constante atualização e atenção, principalmente, a respeito dos benefícios que o profissional municipal trará com a participação na implantação da Carta de Serviços Públicos.

Sugere-se, como contribuição para futuros estudos do assunto tratado, discutir os fatores determinantes para elaboração de novas estratégias, no trabalho burocrático, aperfeiçoando as etapas de desburocratização, tornando ainda mais eficiente à prestação do serviço, bem como, investigar a abordagem sobre a responsabilidade profissional dentro dos trâmites administrativos, trabalhando a mente dos funcionários, para torná-lo um facilitador no acesso ao bem público.

Em termos gerais, conclui-se que mesmo com a questão da falta de recurso disponível no município de Aroeiras, bem como, a falta de conhecimento teórico dos servidores municipais sobre a proposta da Carta de Serviços Públicos, GESPÚBLICA, os elementos da pesquisa evidenciaram a existência de aspectos relevantes, capazes de proporcionar melhorias na prestação de serviços, através da desburocratização na administração pública, contemplando a formulação e execução da Carta de Serviços Públicos para a cidade de Aroeiras.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Edmir Netto. **Curso de direito administrativo**. 4º ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

AYRES, A. B. N. **Investigação sobre a utilização do Programa GESPÚBLICA em instituição voltada para ciência, tecnologia e saúde: um estudo de caso na Fundação Oswaldo Cruz**. 2012. 1450 p. Dissertação. UNIGRANRIO, Rio de Janeiro, 2012.

BELTRÃO, Hélio. **Desburocratização: ideias fundamentais**. Programa Nacional de Desburocratização, 1982. Disponível em: <http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_5/programa_estadual_de_desburocratizacao_no_espirito_santo_simplificando_a_relacao_do_estado_com_cidadaos_e_empresas.pdf>. Acesso em: 20 de Março de 2015.

BRASIL, Decreto nº 1.171/ 1994. **Dos Principais Deveres do Servidor Público**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm>. Acesso em: 05 de Março de 2015.

BRASIL. Decreto nº 5.378/05. **Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências**. Disponível em: <<file:///C:/Users/Ana/Downloads/CartadeServiçosPúblicos%20de%20Servi%C3%A7os.pdf>>. Acesso em: 06 de Março de 2015.

BRUNETTA, Nádia. **Comunicação social na pratica do assistente social interpessoais/ Serviços social**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 21ª Edição. Editora Lumen Juris. Rio de Janeiro, 2009.

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face de uma empresa cidadã**. São Paulo: Educator, 2003.

CEREIJIDO, Juliano Henrique da Cruz. **O Princípio Constitucional da Eficiência, um Enfoque Doutrinário e Multidisciplinar**. Brasília: revista do Tribunal da União – Fórum Administrativo, mai/2001, p. 240.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA - **DECRETO 43885/2004**. Disponível em: <http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria/comissao_etica/codigo_conduta_etica.pdf>. Acesso em: 05 de Março de 2015.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 14º Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

DINIZ, Eli. **“Engenharia institucional e políticas públicas: dos conselhos técnicos às câmaras setoriais”**. In: Dulce Pandolfi (org.) *Repensando o Estado Novo*. Rio de Janeiro: FGV, 1999. 345 p.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**, v. 5. 17.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 2^a Edição. Revista e ampliada, Nova Fronteira, 1986.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Construindo o Conceito de Competência**. São Paulo: Editora Gente, 2001. Disponível em: <<http://www.pucpr.br/arquivosUpload/5386881511366737568.pdf>>. Acesso em: 19 de Março de 2015.

GASPARINI, Diogenes. **Direito Administrativo**. ed.8^a, São Paulo: Saraiva, 2003.

HOCHMAN, Gilberto. **Aprendizado e Difusão na constituição de políticas: a previdência social e seus técnicos**. In: Revista Brasileira de Ciências Sociais, São Paulo, v. 3, n. 7, 1988.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Mapas Base dos municípios do Estado da Paraíba. Escalas variadas**. In **édito**. Disponível em: <<http://www.cprm.gov.br/rehi/atlas/paraiba/relatorios/AROE017.pdf>>. Acesso em: 06 de Março de 2015.

LEITE Júnior, Alcides Domingues. **Desenvolvimento e mudanças no estado brasileiro**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.

LEME, Rogério. **Avaliação de desempenho com foco em competência: a base para remuneração por competências**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

LOUREIRO, Maria Rita (Orgs.). **O Estado numa era de reformas: os anos FHC. Brasília: Ministério do Planejamento/Pnud/OCDE**, 2002.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 24^o ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30^o ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 33^o ed. Atualização de Eurico de Andrade Azevedo et al. São Paulo: Malheiros, 2007.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. **Curso de direito administrativo**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

MUÑOZ, Amato P. **Introdução à administração pública**. São Paulo: FGV, 1958.
OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, Dissertações e teses**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **“A reforma do Estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle”**. Barcelona, 1997.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **A Reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997. Cadernos MARE da reforma do estado; v. 1. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/PUB_Seg_es_Mare_caderno01.PDF>. Acesso em; 09 de Março de 2015.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional**, São Paulo: Prentice Hall, 2002.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Gestão social: metodologia, casos e práticas**. 5. ed. rev. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

TRADUTOR GOOGLE. Disponível em: <<https://translate.google.com.br/>>. Acesso em: 16 de Março de 2015.

URICOECHEA, Fernando. **O minotauro imperial: a burocratização do estado patrimonial brasileiro no século XIX**. (Coleção Corpo e Alma do Brasil, direção de Fernando Henrique Cardoso). Rio de Janeiro/São Paulo: DIFEL, 1978. 332 p.

VINCI JUNIOR, Wilson José. 8/11/2005. **O servidor público estatutário e a nova ordem de competência da Justiça do Trabalho estabelecida pela E.C. nº 45/04**. Disponível em: <http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/artigos/administracao_e_previdencia/a_nova_administracao_publica.pdf>. Acesso em: 06 de Março de 2015.

ANEXOS

CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (GESPÚBLICA)

Secretaria de Gestão

Ministério do Planejamento

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Vice-Presidente da República

José Alencar Gomes da Silva

Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão

Paulo Bernardo Silva

Secretário de Gestão

Marcelo Viana Estevão de Moraes

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Secretaria de Gestão

Esplanada dos Ministérios - Bloco K - 4º andar

Cep.: 70.046-900 - Brasília - DF

e-mail: gespublica@planejamento.gov.br

Diretor do Departamento de Programas de Gestão e Gerente Executivo do GesPública: Bruno Carvalho Palvarini

Gerente de Tecnologia de Gestão: Lúcia Müssnich Barreto Alves

Coordenadora do Projeto Carta de Serviços: Lília Soares Ramos Ferreira

Equipe Técnica: Gláucia Regina Gomes

Gerente do Prêmio Nacional da Gestão Pública: Cesar Pereira Viana

Gerente da Rede Nacional da Gestão Pública: Valmir Dantas

É permitida a reprodução total ou parcial desde que citada a fonte.

4ª edição - 1.500 exemplares

Normalização: DIBIB/CODIN/SPOA

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão.

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública; Prêmio Nacional da

Gestão Pública - PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão 1/2009.

42 p. : il.

1. Administração Pública 2. Excelência 3. Qualidade 4. Serviço Público - Descrição. I - Título.

CDU 35

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
2. MARCO INICIAL	8
3. CONTEXTUALIZAÇÃO	9
4. O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS	10
Definição	10
Princípios Fundamentais	10
Premissas	11
Finalidade da Carta de Serviços	12
5. BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS	12
Para o Cidadão	12
Para a Organização	13
Para a Sociedade	13
6. PÚBLICO ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	13
7. QUEM DEVE IMPLANTAR A CARTA DE SERVIÇOS.....	13
GUIA PARA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	15
PROCESSO DE ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO	
DA CARTA DE SERVIÇOS	16
ETAPA 1 – CONSTITUIR A EQUIPE DE TRABALHO	16
ETAPA 2 – ELABORAR O PLANO DE AÇÃO	17
ANEXOS	23
Figura I	23
Anexo I – Plano de Ação.	24
Anexo II –	
Formulário.....	27
Anexo III - Modelo da Carta de Serviços	28
GLOSSÁRIO	30
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	42

1. APRESENTAÇÃO

A evolução da administração pública atual sinaliza que o momento é crucial para investir cada vez mais na excelência em gestão. Um dos grandes desafios é a proposição de iniciativas inovadoras que orientem a ação do Estado para resultados, tendo como foco as ações finalísticas direcionadas ao cidadão. Várias iniciativas que facilitam a vida em sociedade já foram colocadas em prática, ainda que de forma isolada, e outras estão em fase adiantada de formulação.

Simplificar a vida do cidadão tem sido um tema de discussão forte na busca da melhoria da máquina pública, porém, ainda requer a superação de alguns desafios. São eles:

- Elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos - aumentar a capacidade das organizações públicas para fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos.
- Estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social - tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito.

É imperativo mobilizar e sensibilizar as organizações públicas para a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Verifica-se ainda, que a participação efetiva dos cidadãos na melhoria dos serviços oferecidos pelo setor público encontra-se diluída, tendo em vista alguns fatores, tais como:

- A ausência de eficientes e eficazes instrumentos institucionais de controle direto por parte dos cidadãos sobre os administradores Públicos.
- A falta de informações adequadas que facilitem o acesso do cidadão aos serviços públicos.
- O não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos oferecidos.

No âmbito do Governo Federal, a Secretaria de Gestão – Seges, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG tem, além de outras, a competência de imprimir à gestão pública um cunho empreendedor, orientado para resultados e que atenda às demandas da sociedade quanto aos serviços prestados pelas

organizações públicas. Nesse contexto a Seges orienta e desenvolve junto às organizações públicas ações direcionadas a atender as expectativas dos cidadãos, e segundo as diretrizes estratégicas do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública.

O GesPública foi criado em 23 de fevereiro de 2005, por meio da publicação do Decreto nº 5.378, resultado da fusão do Programa da Qualidade no Serviço Público e do Programa Nacional de Desburocratização. Sua finalidade é contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do país mediante a melhoria contínua da gestão.

O Programa dispõe de consolidado conhecimento sobre gestão pública, construído a partir de modelos nacionais e internacionais de avaliação da gestão e dos fundamentos constituintes da natureza pública de nossos órgãos e entidades ao mesmo tempo em que orienta os cidadãos e os agentes públicos para o exercício prático de uma administração participativa, transparente, orientada para resultados e voltada para responder às demandas sociais.

As organizações públicas adesas ao GesPública têm como referência o Modelo de Excelência em Gestão Pública - MEGP que foi concebido a partir da premissa de que a administração pública tem que ser excelente sem deixar de considerar as particularidades inerentes à sua natureza pública. O MEGP é a representação gráfica de um sistema gerencial constituído de oito critérios e sustentado pelos Princípios Constitucionais e pelos Fundamentos da Excelência Gerencial que orientam a adoção de práticas em gestão com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e de excelência em gestão. Vide Anexo - *Figura 1*

As ações do Programa se desenvolvem, principalmente, no espaço em que a organização pública se relaciona diretamente com o cidadão, seja na condição de prestadora de serviços, seja na condição de executora da ação do estado e estão desdobradas em três processos – Avaliação da Gestão; Simplificação de Processos e Gestão do Atendimento.

Neste documento vamos tratar o processo Gestão do Atendimento, mais especificamente a Carta de Serviços.

A metodologia para implantação da Carta de Serviços tem a finalidade de

Orientar as organizações públicas na elaboração e divulgação dos compromissos de atendimento assumidos para com os cidadãos, usuários dos seus serviços, considerando tanto pessoa física quanto jurídica.

Ao divulgar a Carta de Serviços a organização irá facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos seus serviços e estimular sua participação no monitoramento do setor público, induzindo-o ao controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Dessa maneira, o relacionamento entre o cidadão e a organização se dará de forma transparente, pois, ela estará permitindo que a sociedade fiscalize e controle seus serviços por meio da avaliação periódica.

A implementação da Carta de Serviços é uma prática de sucesso em diversas organizações públicas de vários países, como por exemplo, a Espanha, Itália, México, Noruega e Argentina. O cidadão é visto como principal agente de mudança e participa efetivamente das melhorias dos serviços públicos oferecidos.

2. MARCO INICIAL

Em junho de 2000, o Governo Federal preocupado com a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, publicou o Decreto nº 3.507, datado de 13 de junho de 2000, que tratava do estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. Assim, as organizações públicas passaram a estabelecer os padrões de qualidade adequados à sua especificidade, assegurando a sua divulgação e avaliação periódica de acordo com as diretrizes normativas constantes do Decreto.

A partir desse Decreto foi institucionalizado o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão para garantir a participação das organizações que atendem diretamente ao cidadão.

Deu-se início a um processo permanente de melhoria da qualidade no atendimento prestado ao cidadão, pois, ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, as organizações se comprometeram com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população.

A Carta de Serviços resgata algumas ações desenvolvidas pelas organizações públicas no Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, com uma nova formatação e metodologia de aplicação.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO

Vencida a etapa inicial, ficou patente que garantir uma gestão pública para resultados com foco no cidadão é uma ação que tem que ser incorporada à cultura do setor público e reconhecida pelo cidadão. Neste sentido, por recomendação do Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão 2009, foi decretado como o Ano Nacional da Gestão Pública.

A Secretaria de Gestão - Seges e o Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Administração - Consad firmaram compromissos em prol da construção de um pacto para aprimorar a gestão pública. Esses compromissos foram registrados em documento denominado *Carta de Brasília* a qual expressa as principais preocupações e diretrizes que devem orientar as estratégias e as ações para modernizar a gestão pública.

Para cumprir os compromissos firmados na *Carta de Brasília*, foi elaborada a Agenda Nacional da Gestão Pública, onde, um dos objetivos prioritários

é Melhorar e Simplificar o Atendimento aos Cidadãos. Para tanto, diversas medidas foram colocadas em prática entre elas, a publicação do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que *“Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências”*.

Segundo o Art. 11 do referido Decreto, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços, no âmbito de sua esfera de competência.

4. O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

DEFINIÇÃO

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e

obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Participação e Comprometimento de todas as pessoas que integram a organização – A participação e o comprometimento de todas as pessoas que integram a organização são fundamentais para a elaboração da Carta e para a prestação de serviços que irão impactar de forma positiva sobre o cidadão.

A Alta Administração da organização, também, tem um papel importante, pois, além de estar comprometida com a melhoria do atendimento prestado ao cidadão, é responsável pela aprovação dos recursos necessários à implementação da Carta de Serviços.

Informação e Transparência - A organização deve colocar à disposição do Cidadão todas as informações relacionadas aos serviços por ela prestados explicitando como acessá-los, como eles serão prestados, quem são os responsáveis pela prestação de cada um dos serviços e os meios pelos quais o cidadão poderá emitir sugestões para a melhoria desses serviços.

Aprendizagem - O aprendizado deve ser internalizado por todos os atores da organização, tornando-se parte do trabalho diário em qualquer atividade, seja na busca de inovações ou na motivação das pessoas pela própria satisfação de executarem suas atividades sempre da melhor maneira possível. É um princípio transversal a toda a organização.

Participação do Cidadão – Os direitos civis e sociais do cidadão, como liberdade de expressão, religião e movimentação, condições de saúde, educação, trabalho, condições de vida e de assistências em situações de risco social, estão assegurados na Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, as organizações públicas devem estimular a participação efetiva do cidadão na avaliação dos serviços oferecidos, criando canais de comunicação para que ele possa reclamar

quando não estiver satisfeito com os serviços prestados e sugerir melhorias na prestação destes serviços.

PREMISSAS

Foco no cidadão – O Setor Público tem o dever de atender às necessidades do cidadão. Nesse sentido, é necessário saber quais as suas necessidades e expectativas para que as organizações públicas possam orientar seus processos de trabalho e capacitar a força de trabalho de forma a satisfazer essas necessidades e atender as expectativas.

Esta premissa representa bem o Critério 3 – CIDADÃOS, do MEGP. Neste critério, a organização pública no cumprimento das suas competências institucionais, identifica os cidadãos/usuários dos seus serviços, conhece suas necessidades e avalia a sua capacidade de atendê-las, antecipando-se a elas.

Identifica, também, como a organização divulga os seus serviços e como avalia a satisfação dos usuários, bem como implementa ações de melhoria.

Os critérios 6 e 7 também são abordados nesta premissa.

Indução do controle social - Entenda-se Controle Social como a disponibilização de condições para que os cidadãos e a sociedade possam cobrar do Estado a implementação e a otimização contínua desses serviços.

Dessa forma, a Administração Pública reconhece que a participação do cidadão é imprescindível para o aprimoramento dos serviços públicos, conseqüentemente, o cidadão sente-se estimulado a manifestar a sua opinião, exercendo o papel de guardião de seus direitos.

Segundo o MEGP o controle social é requisito essencial para a administração pública contemporânea em regimes democráticos, o que implica na garantia da transparência de suas ações e na institucionalização de canais de participação social.

FINALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços tem por finalidade:

- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.

- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.
- Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

5. BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS

Ao implementar a Carta de Serviços as organizações públicas estarão ajustando a atuação do setor público às expectativas dos cidadãos.

PARA O CIDADÃO

Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar a organização, é um dos benefícios que o cidadão obtém com a divulgação da Carta de Serviços. A organização deve evidenciar como pode ser útil ao cidadão e como facilitar a sua vida, indicando a forma que ele será tratado e como emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

PARA A ORGANIZAÇÃO

Com a prática da elaboração da Carta de Serviços, a organização legitima a sua imagem perante a sociedade e restabelece a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente.

PARA A SOCIEDADE

- Maior credibilidade em relação à Administração Pública.
- Maior visibilidade dos serviços públicos.

PÚBLICO ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS

Cidadãos / usuários que demandam e utilizam os serviços ou produtos das organizações públicas.

7. QUEM DEVE IMPLANTAR A CARTA DE SERVIÇOS

Qualquer órgão e entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal que presta serviços diretamente ao cidadão / usuário dos serviços públicos.

CAPACITAÇÃO COMPROMISSO PLANEJAMENTO

PROCESSO DE ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

O processo de elaboração e implementação da Carta requer uma fase de planejamento que engloba acordos institucionais, preparação da equipe e elaboração de um plano de ação.

A seguir serão descritas 2 etapas que compõem o processo de elaboração e implementação da Carta de Serviços. Essas etapas se desenvolvem de forma ordenada e inter-relacionada.

ETAPA 1 – CONSTITUIR A EQUIPE DE TRABALHO

A organização pública interessada em implantar a Carta de Serviços deverá constituir uma equipe de trabalho para coordenar o Projeto. Os integrantes da equipe devem ter conhecimento sobre os processos de atendimento da organização.

Perfil e atribuições dos integrantes da equipe de trabalho

- Ter acesso à alta administração da organização.
- Ter disponibilidade de tempo para participar das atividades relacionadas ao planejamento, elaboração e divulgação da Carta de Serviços.
- Ter acesso aos fluxos dos serviços de atendimento prestados pela organização.
- Atuar diretamente com os servidores e colaboradores que executam as atividades de atendimento do órgão ou unidade que vai divulgar os serviços - facilitador da implementação da Carta na organização.
- Prover os insumos e condições necessárias ao cumprimento dos compromissos publicados na Carta de Serviços visando a melhoria contínua dos serviços.
- Monitorar o cumprimento dos compromissos com o atendimento firmados na Carta de Serviços.

O papel mais importante dos membros da equipe é despertar o interesse em todos os servidores e colaboradores da organização para a prestação de serviços conforme os compromissos com o atendimento que serão divulgados na Carta, bem

como disseminar os benefícios que a implementação da Carta irá trazer à organização e para os usuários dos seus serviços.

ETAPA 2 – ELABORAR O PLANO DE AÇÃO

Após a observância dos itens constantes na Etapa 1, a equipe deverá proceder à elaboração de um Plano de Ação com o objetivo de formalizar e facilitar o acompanhamento das ações que deverão ser executadas durante o processo de implementação da Carta de Serviços.

O que é o Plano de Ação?

Consiste no planejamento das ações a serem desenvolvidas pela equipe de trabalho levando em consideração o tempo e os recursos necessários para a implementação da Carta de Serviços.

O Plano de Ação deverá ser validado pelo dirigente da organização ou da unidade que vai divulgar a Carta de Serviços e deve contemplar as tarefas necessárias para se obter o resultado final.

Como sugestão apresentamos, no **ANEXO I**, um modelo para o Plano de Ação.

DETALHAMENTO DAS AÇÕES

ATENÇÃO: Verificar o formulário – ANEXO I – do Plano de Ação:

D – Detalhamento das Ações

1. IDENTIFICAR QUAIS AS UNIDADES DA ORGANIZAÇÃO QUE DEVERÃO ESTAR ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA CARTA.

É o início do processo de identificação das unidades da organização que prestam atendimento direto ao cidadão e que deverão estar envolvidas na elaboração da Carta de Serviços.

2. IDENTIFICAR OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS UNIDADES IDENTIFICADAS NA AÇÃO 1.

Nesta ação, são identificados os serviços oferecidos pela organização ou unidade, para os quais deverão ser estabelecidos e divulgados os compromissos com o atendimento.

Para facilitar a execução desta ação, a equipe de trabalho deverá reunir todos os coordenadores das áreas que prestam serviços de atendimento direto ao cidadão, bem como representantes de outras áreas que possam sofrer ou exercer influência sobre o atendimento prestado ao cidadão.

Como primeira tarefa, os coordenadores e representantes das áreas deverão preencher o formulário – **ANEXO II** – para Estabelecimento dos Compromissos com o Atendimento - Identificação das áreas e serviços prestados ao cidadão – CAMPOS I e II.

3. IDENTIFICAR OS TEMPOS E PRAZOS ATUAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

A equipe de trabalho deverá conversar com o servidor responsável pela execução dos serviços, pois ele é a pessoa mais indicada para fornecer as informações sobre os tempos e prazos para a prestação dos serviços.

4. IDENTIFICAR AS INFORMAÇÕES DE ACESSO.

A equipe de trabalho deverá identificar quais os documentos e os requisitos necessários para que o cidadão possa obter o serviço desejado – horários, contatos, telefones, endereços.

5. IDENTIFICAR MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS CIDADÃOS.

A equipe de trabalho deverá identificar quais os meios de comunicação que a organização disponibiliza para o cidadão – recebimento de sugestões e atendimento a reclamações (ouvidoria, caixas de sugestões, etc.).

6. ESTABELECEMOS COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO PARA OS SERVIÇOS IDENTIFICADOS.

A equipe de trabalho deverá reunir, novamente, os coordenadores das áreas que prestam serviços de atendimento direto ao cidadão.

Todos deverão preencher o CAMPO III – Compromissos com o Atendimento do formulário – ANEXO II – Atentar para as observações relacionadas abaixo:

- Adoção de uma linguagem simples e clara em toda e qualquer forma de comunicação com os cidadãos/usuários.
- Instituição de um tratamento indiscriminado a todos os cidadãos/usuários.

- Assegurar que a organização disponha de canais de comunicação com os cidadãos/usuários e estará pronta para cumprir os prazos em conformidade com o que será divulgado.

7. FORMATAR A CARTA DE SERVIÇOS

Após a identificação dos serviços oferecidos pela organização, a equipe de trabalho deve iniciar a formatação da Carta de Serviços cuja versão impressa deverá obedecer a identidade visual apresentada pelo GesPública. Vide ANEXO III.

7.1. Identificar os formatos para a Carta de Serviços

A equipe deverá, também, identificar os formatos para a Carta de Serviços.

Neste ponto é importante conhecer o perfil do cidadão/usuário dos serviços prestados pela organização.

- QUEM (tipo de cidadão) eu atendo?
- COMO ele conhece e acessa os produtos e serviços prestados?

Conhecer o perfil do cidadão/usuário dos serviços da organização facilita a identificação do formato que será utilizado para divulgar a Carta de Serviços.

Algumas sugestões:

Versão Completa: impressa em formato de livro.

Perfil: Institucional, órgãos governamentais.

Versão Simplificada: Folhetos, Folder, Quadro/Mural, Banner, Cartas, etc.

Perfil: Cidadão/usuário final.

Internet: Versão em PDF – completa e simplificada.

Perfil: Institucional, órgãos governamentais, cidadão/usuário final.

7.2. Conteúdo da Carta de Serviços

Como subsídio para a conclusão desta ação, a equipe de trabalho deve levar em consideração as informações constantes no formulário [ANEXO II](#).

Sugestões de práticas que podem ser divulgadas na Carta de Serviços.

Informar os cidadãos/usuários sobre:

- Competências institucionais da organização (atribuições e atividades desenvolvidas).
- Serviços oferecidos (sistema 0800 – fax – internet, etc).

- Requisitos necessários para a obtenção dos serviços (documentos necessários).
- Horários de funcionamento dos setores da organização que prestam serviços de atendimento.
- Tempo de espera previsto para atendimento.
- Prazos para cumprimento dos serviços.
- Mecanismos de comunicação com os usuários.
- Procedimentos para atender a reclamações (sistema de ouvidoria – formulários – caixas de sugestões).
- Condições para o acesso e circulação de pessoas com dificuldade de locomoção (instalações adaptadas).
- Prioridades consideradas no atendimento – determinar que idosos, gestantes e portadores de deficiências sejam atendidos preferencialmente.
- Quando for o caso, identificar as normas que regulam os serviços prestados e respectivos órgãos reguladores.
- Identificação de servidores e unidade responsável pela divulgação da Carta de Serviços.

7.3 Recomendação

Recomenda-se a observância ao Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

- De acordo com o Decreto o cidadão está dispensado de autenticar ou reconhecer firma de documentos quando, respectivamente, o requerimento do serviço for assinado ou os originais forem apresentados junto com suas respectivas cópias para conferência do servidor no ato da solicitação do serviço.
- As organizações do Poder Executivo Federal deverão divulgar nas suas Cartas de Serviços as demandas para as quais há exigência legal de Autenticação de documentos e Reconhecimento de Firma para o atendimento aos requerimentos do cidadão, conforme os artigos 9º e 10º, do Decreto 6.932/09.

8. APROVAR A CARTA DE SERVIÇOS

Após a aprovação da Carta de Serviços pela Alta Administração da organização, o responsável pela equipe de trabalho deverá enviar o arquivo definitivo da carta para ser publicada no portal www.gespublica.gov.br. Em seguida, deverá iniciar o processo de divulgação conforme o item 9 deste documento.

9. DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS

O objetivo desta ação é que os cidadãos, a sociedade, os servidores e colaboradores da organização envolvidos com o atendimento conheçam os compromissos que a instituição se compromete a cumprir durante a prestação do serviço.

É importante que a equipe de trabalho elabore um plano de divulgação seguindo as considerações abaixo:

- O plano de divulgação considera dois públicos: Público Interno e Público Externo.
- Deve englobar como será realizada a divulgação da Carta ao público interno e ao público externo.

Público Interno: **Deve acontecer antes da disseminação da Carta de Serviços ao público externo.**

Após a formatação e impressão da Carta de Serviços, a equipe deve iniciar o processo de disseminação da Carta aos servidores e colaboradores da organização.

Público Externo:

A forma de divulgação da Carta de Serviços dependerá da natureza da organização, podendo ser utilizados diversos procedimentos, tais como: enviar cópias da Carta de Serviços para associações e grupos representativos locais; divulgar na Internet – folhetos – cartazes – banner; difundir em emissoras de rádio e televisão, etc.

10. MONITORAR A EFETIVIDADE DOS COMPROMISSOS FIRMADOS NA CARTA DE SERVIÇOS DA ORGANIZAÇÃO

O objetivo desta ação é avaliar sistematicamente o cumprimento dos compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A equipe de trabalho deve estabelecer um sistema de monitoramento e avaliação da organização com relação aos serviços divulgados. Esse processo deve ser complementado pelo planejamento e implementação de ações que visem à melhoria contínua dos serviços oferecidos formulados a partir das oportunidades de melhoria identificadas na avaliação.

O sistema de monitoramento e avaliação consiste em criar condições necessárias para cumprir os compromissos com o atendimento divulgados e avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados. Alguns passos que devem ser seguidos:

- Conhecer a opinião dos usuários por meio da aplicação de pesquisas de satisfação, medindo assim, o nível do cumprimento externo dos padrões de serviços.
- Verificar o cumprimento dos compromissos assumidos e ações para corrigi-los.
- Verificar a efetividade da divulgação da Carta de Serviços.

É importante definir a periodicidade para o monitoramento e para a avaliação para que se possa atualizar ou até mesmo substituir os compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços vigente, tendo em vista a existência de novas demandas por parte dos usuários e necessidades de alterar os prazos e requisitos para obtenção dos serviços.

ASSEGURAR que a organização esteja pronta para cumprir os compromissos com o Atendimento divulgados na Carta de Serviços.

ANEXOS

1 Liderança

Figura 1

3 Cidadãos

2 Estratégias e Planos

4 Sociedade

6 Pessoas

7 Processos

5 Informações e Conhecimento

8 Resultados

ANEXO I – PLANO DE AÇÃO.

Formulário Projeto CARTA DE SERVIÇOS

Organização:

Unidade:

Responsável pela

Equipe de Trabalho

Nome:

E-mail:

Telefone:

Equipe de Trabalho Nomes dos Integrantes:

Data de início:

Data de Término:

Nome do Processo:

Objetivo:

Justificativa: idadeão/

Usuário:

Organização: gestão do Atendimento

sociedade:

Ações Prazo Responsável

Ação 1 Identificar as unidades da organização que deverão estar envolvidas na elaboração da Carta de Serviço.

Ação 2 Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento. (fontes disponíveis: cartilhas, informativos mensais, internet, murais etc.)

Ação 3 Identificar os tempos e prazos atuais para obtenção dos serviços identificados. (quem presta o serviço)

Ação 4 Identificar as informações de acesso. (documentos e requisitos para obter o serviço, horários, contatos, telefones, endereço)

Ação 5 Identificar mecanismos de comunicação com os cidadãos. (informação, recebimento de sugestões e atendimento a reclamações)

Ação 6 Estabelecer compromissos com o atendimento para os serviços identificados.

Ação 7 Formatar a Carta de Serviços.

7.1. Identificar fontes para divulgar a Carta de Serviços. (Versão impressa; banner, etc)

Ação 8 Aprovar a Carta de Serviços.

25

Ação 9 Divulgar a Carta de Serviços.

9.1. Divulgação Interna. (Reuniões de sensibilização).

9.2. Divulgação Externa.

Ação 10 Monitorar a efetividade dos compromissos com o atendimento firmados e divulgados na Carta de Serviços da Organização.

Diárias:

Passagens:

Material de Consumo:

Confecção de material técnico/didático:

Confecção de material

para divulgação da

Carta de Serviços:

Local / Data:

Nome / Função

Assinatura:

ANEXO II – FORMULÁRIO

Estabelecer os Compromissos com Atendimento

- Identificação das áreas e serviços da organização
- Estabelecimento dos Compromissos com o Atendimento

CAMPO I – IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Dados da Organização e Coordenador da Carta de serviços

Nome da Organização e/ou Unidade: Se Unidade, informar a localização na Estrutura da Organização:

Dados do Coordenador da Carta de Serviços da Organização e/ou Unidade -

Nome:

Telefones: e-mail:

CAMPO II – CONTEÚDO DO PROJETO:

Identificação das áreas e serviços da organização que deverão

1 – Identificar quais as unidades da organização deverão estar envolvidas no processo de trabalho para estabelecer compromissos com o atendimento:

2 – Identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos e divulgados os compromissos.

27

CAMPO III – COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO:

i

ANEXO III - MODELO DA CARTA DE SERVIÇOS

Versão Completa ivulgação

Versão Completa

Versão Simplificada

Observação: A equipe de trabalho deve incluir no documento da Carta de Serviços e outras publicações referentes à divulgação dos serviços da

organização, a logomarca do GesPública e a logomarca do Governo Federal.

GLOSSÁRIO

A

Administração pública – é o conjunto das entidades que compõem o Estado, voltadas para a prestação de serviços públicos e o atendimento das necessidades do cidadão e da coletividade. É constituída da administração direta e da administração indireta, esta formada por autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e organizações sociais. É subdividida em poderes (executivo, judiciário e legislativo) e em esferas (federal, estadual e municipal).

Administração pública direta – é composta dos órgãos internos da administração pública.

Administração pública indireta – é constituída de outras pessoas jurídicas – autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e organizações sociais – a quem é delegada uma competência privativa do Estado.

Alta administração – corpo dos dirigentes máximos da organização, conforme definição normativa ou decisão consensual. Geralmente abrange o principal dirigente, o seu substituto imediato e o seu staff.

Análise crítica – avaliação global de um projeto, serviço, produto, processo ou informação da organização, com relação a requisitos, que objetiva a identificação de problemas e a proposição de soluções.

Atributos – são as necessidades dos cidadãos-usuários traduzidas em um conjunto de características a serem agregadas ao produto ou serviço em cada processo interno da organização de forma a garantir a satisfação total dos mesmos.

Autarquia – pessoa jurídica de direito público de capacidade meramente administrativa, ou seja, sem poder para legislar. Criada e extinta por lei, fica sujeita ao controle da administração direta e do Poder Legislativo.

Ativos Intangíveis – conjunto de ativos representados pelo acervo de conhecimentos e benefícios utilizados e geradores do diferencial competitivo que agregam valor à organização. O ativo intangível pode abranger, entre outros:

- Ativos de Mercado: potencial que a organização possui em decorrência dos intangíveis que estão relacionados ao mercado como: marca, clientes, lealdade dos clientes, negócios recorrentes, canais de distribuição, franquias etc.

- Ativos Humanos: compreendem os benefícios que o indivíduo pode proporcionar para as organizações por meio da sua expertise, criatividade, conhecimento, habilidade para resolver problemas, tudo visto de forma coletiva e dinâmica.

- Ativos de Propriedade Intelectual: incluem os ativos que necessitam de proteção legal para proporcionar às organizações benefícios tais como: know-how, segredos industriais, copyright, patentes, designs etc. (talvez incluir gestão do patrimônio)

- Ativos de Infraestrutura: compreendem as tecnologias, as metodologias e os processos empregados como sistemas de informação, métodos gerenciais, bancos de dados etc.

C

Carreira – no setor público, é um conjunto de cargos sujeito a regras específicas de ingresso, promoção, atuação, lotação e remuneração, cujos integrantes detêm um repertório comum de qualificações e habilidades. A carreira é criada por lei e deve aplicar-se às atividades típicas de Estado. O cargo público pode ser isolado ou de carreira.

Ciclo de aprendizado – conjunto de métodos para refinar ou inovar as práticas de gestão e os respectivos padrões de trabalho. As organizações devem possuir práticas estruturadas, específicas e proativas para reflexão e questionamento das práticas de gestão e padrões de trabalho existentes e buscar o seu aperfeiçoamento contínuo.

Ciclo de controle – conjunto de métodos para verificar se os padrões de trabalho das práticas de gestão estão sendo cumpridos, estabelecendo prioridades, planejando e implementando, quando necessário, as ações pertinentes, sejam de caráter corretivas ou preventivas.

Cidadão - usuário – pessoa física ou jurídica que demanda ou utiliza serviços ou produtos fornecidos por organizações públicas. É também denominado usuário.

Cidadão-usuário potencial – pessoa física ou jurídica que não demanda ou não utiliza os serviços ou produtos da organização, mas integra o universo de cidadãos que a organização, em decorrência da sua missão e da sua visão de futuro, deveria atender.

Consistência da informação – é o atributo da compatibilidade de uma informação com a realidade e com as demais informações com que pode ser

relacionada. Para ser consistente, a informação deve ser estável, confiável e estar atualizada no mesmo grau em que as demais informações se encontram. A consistência da informação, em geral, é garantida por mecanismos internos nos bancos de dados que evitam a coexistência de informações redundantes ou conflituosas.

Controle social – Atuação que se define pela participação das partes interessadas no planejamento, acompanhamento e avaliação das atividades da administração pública e na execução das políticas e programas públicos.

Cultura da excelência – conjunto de diretrizes, métodos, práticas e atitudes que utilizados de forma continuada levam a organização a uma situação excepcional da sua gestão e dos resultados obtidos.

D

Desempenho global – desempenho da organização como um todo, explicitado por meio de resultados que refletem as necessidades de todas as partes interessadas. Está relacionado com os resultados planejados pela estratégia da organização.

Desburocratização – remoção dos entraves burocráticos (leis, decretos, portarias, atos normativos) que interferem de maneira exagerada nas relações de direito e obrigações entre Estado e Cidadão.

E

Efetividade – demonstra se os impactos gerados pelos produtos ou serviços prestados pelas organizações atendem as necessidades e expectativas da sociedade.

Eficácia – corresponde ao resultado de um processo, que compreende a orientação metodológica adotada e a atuação estabelecida na consecução de objetivos e metas, em um tempo determinado, e considera o plano, programa ou projeto originalmente composto.

Eficiência – envolve a comparação das necessidades de atuação com as diretrizes e os objetivos propostos e com o instrumental disponibilizado.

É alcançada por meio de procedimentos adotados no desenvolvimento de uma ação ou na resolução de um problema e tem em perspectiva o objeto focalizado e os objetivos e finalidades a serem atingidos.

Empresa pública – pessoa jurídica de direito privado, de capital público, criada ou assumida pelo Estado para a prestação de serviço público ou para a exploração de atividades econômicas. Só pode ser criada ou extinta por lei.

Estratégia – forma de pensar no futuro, integrada no processo decisório, com base em um procedimento formalizado e articulador de resultado e em uma programação. (Mintzberg).

Expectativa – necessidade ou desejo não explicitado dos cidadãos ou das demais partes interessadas, em relação à organização ou a algum de seus serviços ou produtos.

f

Fornecedor – aquele que fornece insumos para os processos da organização, seja um produto, seja um serviço, seja informação ou orientação. No setor público, as relações entre organização e fornecedor que envolvam a aquisição de bens ou serviços são regulamentadas por lei e regidas por um contrato administrativo com características distintas das observadas em contratos privados como a exigência de licitação, só dispensável em determinadas situações previstas em lei.

Função – atribuição conferida a uma categoria profissional ou atribuída a um colaborador para a execução de serviços eventuais. Todo cargo tem função, mas pode haver função sem cargo. As funções do cargo são definitivas, as funções autônomas são transitórias.

Fundação – pessoa jurídica voltada para a realização de atividades sem fins lucrativos e de interesse coletivo tais como ensino, cultura, pesquisa científica e serviço social. As fundações de direito público são criadas e extintas por lei e estão sujeitas ao controle da administração direta e do Poder Legislativo.

g

Desburocratização -

Gestão do conhecimento - abordagem voltada para a identificação, o registro, o desenvolvimento, a disseminação e o controle do conhecimento no ambiente organizacional.

Governabilidade - é o poder do Estado para governar, dada sua legitimidade democrática e o apoio com que conta na sociedade civil. Ela decorre da imagem institucional favorável junto à sociedade e da confiança que os cidadãos e outras partes interessadas depositam em sua atuação. A governabilidade de uma organização está relacionada com a sua capacidade de assegurar condições

sistêmicas e institucionais para que a organização exerça a sua missão. Envolve a intermediação e o equilíbrio de interesses.

Está, portanto, relacionada com a atuação das diversas partes interessadas e com a capacidade, especialmente dos integrantes do sistema de liderança, de exercer a sua autoridade política de forma a garantir o alcance dos objetivos institucionais e o atendimento ao interesse público. Um aspecto importante da governabilidade de uma organização, em um contexto ascendente de participação democrática da sociedade nos assuntos de Estado é a capacidade institucional em equilibrar os interesses específicos dos seus usuários diretos com o interesse público geral, assim como com os interesses dos demais atores políticos interessados em sua atuação. Governança Pública – É o sistema que assegura às partes interessadas pertinentes, o governo estratégico das organizações públicas e o efetivo monitoramento da alta administração. A relação entre a coisa pública e a gestão se dá por meio de práticas de medição, tais como: auditorias independentes; unidades de avaliação; unidades de controle interno e externo; instrumentos fundamentais para o exercício do controle. A Governança Pública assegura as partes interessadas: equidade; transparência e responsabilidade pelos resultados; com obediência aos princípios constitucionais e as políticas de consequência.

I

Indicador – dado que representa ou quantifica um insumo, um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo, de um serviço, de um produto ou da organização como um todo. Pode ser simples (decorrente de uma única medição) ou composto, direto ou indireto em relação à característica medida, específico (atividades ou processos específicos) ou global (resultados pretendidos pela organização como um todo) e direcionador (indica que algo pode ocorrer) ou resultante (indica o que aconteceu).

Indicador de impacto – é aquele indicador utilizado para avaliar o impacto global das ações e/ou das políticas públicas sobre a sociedade. Indicadores de processo – representação objetiva de características do processo que devem ser acompanhadas ao longo do tempo para avaliar e melhorar o seu desempenho. Medem a eficiência e a eficácia dos processos

Informações relevantes – informações que a organização necessariamente tem que conhecer e manter atualizadas como subsídio ao seu processo decisório.

Inovação – característica que define uma prática como inédita ou incomum no ramo de atividade ou na área da organização em que é aplicada. Integração de indicadores – ato de combinar os diferentes indicadores, eventualmente estabelecendo subconjuntos, de modo a possibilitar uma análise do todo, das partes evidenciadas pelos subconjuntos e/ou do relacionamento entre os subconjuntos.

Integridade da informação – aspecto relacionado à correção, exatidão e segurança das informações que trata da proteção da informação contra modificações não autorizadas, o que garante ser ela confiável, completa e exata.

L

Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) - a LDO define as metas e prioridades da administração pública federal, incluindo as despesas para o exercício subsequente, orientando a elaboração da Lei Orçamentária Anual (LOA) do ano seguinte. Tem vigência de um ano e representa o elo entre o PPA e a LOA. O Poder Executivo envia ao Congresso Nacional o projeto da LDO até 15 de abril de cada ano.

Lei Orçamentária Anual (LOA) - lei especial que contém a discriminação da receita e da despesa pública, de forma a evidenciar a política econômica financeira e o programa de trabalho do governo, obedecidos os princípios de unidade, universalidade e anualidade. É também conhecida como Lei de

Meios, porque possibilita os meios para o desenvolvimento das ações relativas aos diversos órgãos e entidades que integram a administração pública.

Licitação – processo que as entidades governamentais devem promover em suas compras ou concessões, pelo qual se abre a disputa entre os interessados para escolher a proposta mais vantajosa à conveniência pública.

Fundamenta-se na ideia de competição, a ser travada isonomicamente entre os que preencham os atributos e aptidões necessários ao bom cumprimento das obrigações que se propõem assumir. A licitação rege-se pelos princípios

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública de procedimento formal, publicidade de seus atos, igualdade entre os licitantes, sigilo na apresentação das propostas, vinculação ao edital ou convite, julgamento objetivo, adjudicação compulsória ao vencedor e probidade administrativa. É regulada por lei.

m

Memória administrativa – conjunto singular de documentos legais, técnicos e históricos, formais e informais, que atendam às exigências legais,

necessidades futuras de referência e/ou utilização e de registro histórico da instituição. Notadamente, os documentos técnicos e históricos constituem dimensão importante do conhecimento corporativo da instituição. Obs.: A memória administrativa diz respeito a arquivos estáticos e dinâmicos, pois o objetivo desta é propiciar o resgate das informações relevantes sobre as mudanças ou não, referentes as práticas de gestão.

Mercado – a noção usual de mercado, como a conjunção do impacto da atuação de cidadãos, fornecedores e concorrentes, em regime de livre iniciativa, de livre concorrência e do direito à propriedade e ao lucro, é aplicável em sua íntegra apenas para as sociedades de economia mista e algumas empresas públicas.

□□N

Necessidades – conjunto de requisitos, expectativas e preferências dos cidadãos ou das demais partes interessadas.

□□O

Objetivos da organização – prioridades (não confundir com as metas) da organização, tornadas explícitas pelos dirigentes, que podem estar refletidas tanto em iniciativas exclusivamente voltadas para a adequação da organização ao cumprimento de sua missão, como em ações que visem aproximá-la do enunciado de sua visão de futuro. Da mesma forma, os objetivos podem ser estabelecidos para a organização como um todo ou ser específicos para alguma de suas áreas-fim.

Organização do trabalho – maneira pela qual as pessoas são organizadas ou se organizam em áreas formais ou informais, temporárias ou permanentes como equipes, áreas funcionais, times, grupos de trabalho, comissões, forças-tarefa e outras.

□□P

Padrões de trabalho – regras que orientam o funcionamento das práticas de gestão e podem estar na forma de diretrizes organizacionais, procedimentos, rotinas de trabalho, normas administrativas, fluxogramas, quantificação dos níveis que se pretende atingir ou qualquer meio que permita orientar a execução das práticas. O padrão de trabalho pode ser estabelecido utilizando como critérios as necessidades das partes interessadas, as estratégias,

requisitos legais, o nível de desempenho de concorrentes, informações comparativas pertinentes, normas nacionais e internacionais etc.

Padrões de Atendimento - compromisso assumido e divulgado pela organização pública para prestação de um determinado tipo de serviço ao cidadão. São referenciais da organização que devem ser comunicados de alguma forma para o cidadão. Esses padrões podem ser: a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o tempo de espera para o atendimento; os prazos para o cumprimento dos serviços; os mecanismos de comunicação com os usuários; os procedimentos para atender a reclamações; as formas de identificação dos servidores; o sistema de sinalização visual; e as condições de limpeza e conforto de suas dependências formam o elenco a ser observado pelos órgãos e entidades públicas federais no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento.

Parceiros – organizações públicas ou privadas que mantêm uma atuação conjunta na consecução de projetos comuns, em regime de colaboração e corresponsabilidade.

Parceria institucional – relação de trabalho estabelecida entre duas ou mais organizações públicas e/ou privadas, por meio da qual cada uma desenvolve um conjunto de ações que, integradas, têm a finalidade de atingir objetivos comuns.

Partes interessadas – são as pessoas físicas ou jurídicas envolvidas ativa ou passivamente no processo de definição, elaboração, implementação e prestação de serviços e produtos da organização, na qualidade de cidadãos, agentes, fornecedores ou parceiros. Podem ser servidores públicos, organizações públicas, instituições privadas, cidadãos, grupos de interesse, associações e a sociedade como um todo.

Pessoas – o termo refere-se a servidores públicos, empregados, estagiários,

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública consultores e bolsistas, que atuam na organização.

Plano de ação – plano que estabelece o conjunto de ações a serem desenvolvidas no período de um ano, com detalhamento das metas físicas e orçamentárias em nível temporal e operacional, de modo a permitir o adequado acompanhamento.

Plano Plurianual (PPA) – Lei de periodicidade quadrienal, de hierarquia especial e sujeita a prazos e ritos peculiares de tramitação, que estabelece, de

forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada. Vigora por quatro anos, sendo elaborado no primeiro ano do mandato presidencial, entrando em vigor no segundo ano do mandato e estende-se até o primeiro ano do mandato subsequente.

Plano de Capacitação Anual – instrumento da política de capacitação para órgãos da administração pública direta, autarquias e fundações públicas.

Práticas de gestão – atividades executadas sistematicamente com a finalidade de gerenciar uma organização, consubstanciadas nos padrões de trabalho. São também chamadas de processos, métodos ou metodologias de gestão.

Preferências – gostos, escolhas ou necessidades específicas dos cidadãos ou das demais partes interessadas, normalmente não explicitadas por eles.

Preservação da informação – ato de resguardar e conservar a informação, protegendo-a de perda em sua integridade e exatidão, por meio de mecanismos de segurança e proteção de banco de dados, microfilmagem, sistemas de backup etc.

Processo – conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas). Esses processos são geralmente planejados e realizados para agregar valor aos serviços/produtos.

Processos de apoio – processos que dão suporte a alguma atividade-fim da organização, tais como: a gestão de pessoas, a gestão de material, o planejamento e o acompanhamento das ações institucionais etc.

Processo finalístico – processo associado às atividades-fim da organização ou diretamente envolvido no atendimento às necessidades dos seus cidadãos.

Projeto Institucional – é composto pela missão, visão, valores e diretrizes organizacionais.

Q

Qualidade – “adequabilidade para o uso.” (Juran). “Fazer certo a coisa certa já na primeira vez, com excelência no atendimento.” (PQSP).

Totalidade de características de uma organização que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.

R

Recursos disponíveis – recursos humanos, tecnológicos, logísticos, orçamentários e financeiros e de informação de que a organização dispõe para a realização de suas atividades. Caracterizam a capacidade de resposta que a organização tem, em um determinado momento, para atender às suas demandas.

Recursos necessários – projeção dos recursos ideais para a execução das atividades da organização.

Referenciais comparativos pertinentes - Indicadores, práticas ou resultados desenvolvidos ou alcançados por organização pública ou privada, que possam ser usados para fins de comparação de desempenho e aprendizado..

Relações de causa e efeito – Envolvem o estabelecimento de relação entre indicadores, onde os resultados de um influenciam os resultados de outros indicadores.

Requisitos – condições que devem ser satisfeitas, exigências legais ou particulares essenciais para o sucesso de um processo, serviço ou produto.

São as necessidades básicas dos cidadãos ou das demais partes interessadas, explicitadas por eles, de maneira formal ou informal, essenciais e importantes para sua satisfação.

Resultados da organização – são os resultados institucionais obtidos pela organização pública, no exercício de suas principais atividades, de acordo com suas atribuições e áreas de competência.

Resultados orçamentários e financeiros – são os resultados relacionados com a utilização eficiente e eficaz dos recursos orçamentários e financeiros

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública oriundos de receita própria, medidas, entre outros, por meio da redução de custos dos processos, pela relação entre o orçamento aprovado e projetos realizados etc.

Risco – combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento.

Risco organizacional – obstáculo potencial à consecução dos objetivos de uma organização, à luz das incertezas do setor de atuação da organização, do ambiente macroeconômico e dos próprios processos da organização.

Considerar que o risco organizacional pode vir a ocorrer por meio de vários eventos não desejados, por exemplo: risco de saúde e segurança, risco ambiental,

risco financeiro, risco legal, risco tecnológico, risco do negócio, risco operacional, risco externo, risco interno, entre outros.

S

Serviços de apoio – são os serviços relacionados com a infraestrutura da organização, tais como: os serviços de informática, de almoxarifado, de segurança, de limpeza, de copa e de telefonia, entre outros.

Servidor público – categoria formada por todos aqueles que trabalham para o Poder Público mediante remuneração, seja na organização burocrática do Estado, seja na organização militar. Os servidores públicos podem ser estatutários, que têm a sua relação com a Administração Pública disciplinada em lei; empregados públicos, que têm sua relação com a Administração Pública estabelecida por um contrato, ou temporários, que prestam serviços por tempo determinado e são escolhidos mediante seleção simplificada.

Sinergia – coordenação de um ato ou esforço simultâneo de várias organizações, unidades ou pessoas na realização de uma atividade ou projeto. Combinação da ação de dois ou mais agentes que usualmente gera resultados superiores quando são comparados à ação individual desses agentes.

Sociedade de economia mista – pessoa jurídica de direito privado, composta por capitais públicos e privados que só pode assumir a forma de sociedade anônima. Não está sujeita à falência, mas seus bens são penhoráveis, e a entidade que as institui responde subsidiariamente pelas suas obrigações.

T

Tendência – Comportamento do conjunto de resultados ao longo do tempo.

Não se especifica nenhum prazo mínimo para se estabelecer tendência, entretanto, para o Instrumento para Avaliação da Gestão Pública, será considerada a variação consecutiva (melhoria dos resultados) de forma sustentada dos 3 últimos períodos de tempo. A frequência de medição deve ser coerente com o ciclo da prática de gestão medida, adequada para apoiar as análises críticas e a tomada de ações corretivas e de melhoria.

U

Universo potencial de cidadãos – conjunto de todos os cidadãos que a organização, em decorrência da sua missão e da sua visão de futuro, deve atender.

V

Valores organizacionais – entendimentos e expectativas que descrevem como todos os profissionais da organização devem se comportar e sobre os quais todas as relações e decisões organizacionais estão baseadas.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GesPública
Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP: Orientações Gerais - Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, Brasília, 2000.

Instrumento para Avaliação da Gestão Pública - Ciclo 2008/2009.

Documento de Referência do GesPública - 2008/2009.