

Cartas de Serviços ao Cidadão na Administração Pública brasileira

LISANDRA GUBIANI TOTH ¹, ARAGON ÉRICO DASSO JUNIOR ²

¹ Lisandra Gubiani Toth, Administração Pública e Social, Universidade Federal do Rio Grande do Sul

² Aragon Érico Dasso Júnior



UFRGS
PROPESQ

XXV SIC
Salão Iniciação Científica

CSA - Ciências Sociais e Aplicadas

INTRODUÇÃO

Desde o fim da ditadura militar e, especialmente, após a promulgação da Constituição Federal de 1988, vem se desenvolvendo na Administração Pública brasileira iniciativas que visam estimular as organizações públicas para uma gestão voltada para o cidadão e não somente preocupada com os seus processos internos. Uma preocupação se destaca nesse contexto: elevar a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos. Para tal, três princípios vêm sendo incorporados, embora em escalas diferentes, à legislação brasileira: transparência, controle social e participação cidadã. É nesse contexto que são incluídas as “Cartas de Serviços ao Cidadão”.

METODOLOGIA

O método de abordagem utilizado nesta pesquisa é o estudo de caso e o método de procedimento é o comparado. A análise é qualitativa. As técnicas de pesquisa são duas: análise documental e pesquisa de campo (entrevista).

OBJETIVO

Este trabalho tem como objetivo central examinar a experiência das “Cartas de Serviços ao Cidadão” na Administração Pública Federal do Brasil, em especial no que concerne às agências reguladoras: ANEEL, ANATEL, ANP, ANVISA, ANS, ANA, ANTT, ANTAQ e ANAC.

RESULTADOS

Em 12 de agosto de 2009, foi publicado o Decreto Federal nº 6.932 que dispõe sobre a “simplificação do atendimento público prestado ao cidadão”, objetivando contribuir para que o cidadão comum seja tratado com menos formalidades pelas organizações do governo federal na hora de resolver assuntos públicos. No bojo das providências, consta a adoção da “Carta de Serviços ao Cidadão” que as organizações públicas fornecerão compulsoriamente, a qual consolidará informações sobre quais serviços são prestados, as formas de acesso e obtenção desses serviços e os respectivos compromissos de atendimento com o público. Deverá também especificar padrões de qualidade relativos a prioridades de atendimento, tempo de espera para o atendimento, prazos para o cumprimento dos serviços, mecanismos de comunicação com os cidadãos, procedimentos para receber sugestões e procedimentos para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações. Um dos fatores que justificam a adoção de Cartas de Serviços ao Cidadão pelo Brasil foi sua condição de signatário da Carta Ibero-Americana de Participação Cidadã na Gestão Pública, firmada em junho de 2009 em Lisboa, pelos ministros presentes na XI Conferência Ibero-Americana de Administração Pública e Reforma do Estado. Ao firmar esse documento, o Estado brasileiro assumiu o compromisso de instituir mecanismos de democratização da gestão pública.

AGÊNCIAS REGULADORAS	PUBLICAÇÃO CARTA DE SERVIÇOS	DIPLOMA LEGAL
ANEEL - Agência nacional de Energia Elétrica	2010	Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996
ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações	2011	Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.
ANP - Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	2013	Lei nº 9.478, de 06 de agosto de 1997
ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária	2009	Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999
ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar	2010	Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000
ANA - Agência Nacional de Águas	Não informado	Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000
ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres	Não informado	Lei nº 10.233, de 05 de junho de 2001
ANTAQ - Agência Nacional de Transportes Aquaviários	2012	Lei nº 10.233, de 05 de junho de 2001
ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil	2011	Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005

As Cartas de Serviços analisadas têm traços em comum o histórico da agência reguladora e sua estrutura organizacional. As formas de contato com elas também é disponibilizado, como endereço, telefones e ouvidoria.

Os serviços prestados por elas são descritos, qual a forma de acesso a eles e quais prazos existentes para solicitações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GESPÚBLICA. Gestão do Atendimento, *Carta de Serviços aos cidadãos*, Brasília, 2008.
- GESPÚBLICA. *Carta de Serviços aos cidadãos*, Brasília, 2009.
- PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Casa civil, Subchefia para assuntos jurídicos. Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000.
- PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Casa civil, Subchefia para assuntos jurídicos. Decreto. nº 6.932, de 11 de agosto de 2009

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Cartas de Serviços aos Cidadãos são um mecanismo exclusivamente de informação e transparência, com um potencial que pode favorecer o controle social ao disponibilizar que os cidadãos e a sociedade possam avaliar os serviços de atendimento que lhe são oferecidos e cobrar do Estado a melhoria desses serviços, mas que ainda esta muito distante de uma efetiva participação cidadã.



MODALIDADE
DE BOLSA

VOLUNTÁRIA