



Evento	Salão UFRGS 2013: SIC - XXV SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2013
Local	Porto Alegre - RS
Título	Carta de Serviços ao Cidadão: uma análise da experiência das agências reguladoras brasileiras
Autor	LISANDRA GUBIANI TOTH
Orientador	ARAGON ERICO DASSO JUNIOR

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 são incorporados, embora em escalas diferentes, à legislação brasileira: transparência, controle social e participação cidadã. Neste momento, entretanto, é possível afirmar que os dois primeiros princípios estão sendo materializados através de diversos mecanismos, enquanto o último ainda carece de efetividade. Um marco nesse processo foi a publicação do Decreto Federal nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que trata do estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta e indireta que atendem diretamente aos cidadãos. Um mecanismo surgido nesse contexto vem sendo incorporado lentamente à Administração Pública brasileira: Cartas de Serviços aos Cidadãos. A Carta é um documento elaborado por uma organização pública, objetivando informar aos cidadãos quais os serviços prestados por essa organização, tais como: informação sobre como acessar e obter serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. 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. Com isso, o Poder Executivo espera aperfeiçoar a interação com a população, priorizando, nas relações com o cidadão, a presunção de boa-fé, além de facilitar o dia-a-dia dos brasileiros com mais eficiência. 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. Este trabalho tem como objetivo central dedicar atenção a examinar a experiência das Cartas de Serviços ao Cidadão na Administração Pública brasileira. Do ponto de vista do recorte espacial, esta pesquisa está concentrada nas agências reguladoras federais (ANEEL, ANATEL, ANP, ANVISA, ANS, ANA, ANTT, ANTAQ e ANAC). Temporalmente, a pesquisa inicia no ano de 2009, com o advento do Decreto Federal nº 6.932. O mecanismo da Carta tem uma dupla finalidade: aumentar a capacidade das organizações públicas de fornecer informações sobre os serviços públicos prestados aos cidadãos; e estimular o controle social no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações públicas. Com isso, a expectativa é tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito. A implantação de Cartas de Serviços faz com que as organizações públicas ajustem a atuação do setor público às expectativas dos cidadãos, pois os mesmos podem conhecer os serviços e seus respectivos requisitos. A organização pública deve evidenciar como os serviços públicos podem ser relevantes ao cidadão e como podem facilitar a sua vida, indicando a forma que ele será tratado e como emitir sugestões para a melhoria dos serviços ou enviar reclamações. 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). A pesquisa ainda não está concluída, mas os resultados obtidos até o momento permitem inferir que nem todas as organizações selecionadas concluíram seus processos de implantação de Cartas de Serviços e àquelas que já possuem o mecanismo ainda pecam na transparência das mesmas, o que vem dificultando o controle social e a participação cidadã.