

Melhorar o Atendimento ao Cidadão I - O Que Pode ser Feito

A palavra "burocracia" é freqüentemente usada pela população para sintetizar um descontentamento com o desempenho da administração pública. A dificuldade na obtenção de informações, a morosidade e a baixa qualidade com que os serviços públicos são normalmente prestados justificam esse julgamento negativo.

A ineficiência, aliada à falta de transparência, leva a uma crescente perda de credibilidade da administração e a um distanciamento cada vez maior entre Estado e cidadão.

Por outro lado, contando com uma máquina administrativa movida por procedimentos administrativos ineficientes, equipamentos obsoletos, funcionários desmotivados e muitas vezes despreparados, o gestor público dificilmente conseguirá reverter este quadro.

Para mudar isso é necessário recuperar a capacidade gerencial da prefeitura, para melhorar a qualidade dos serviços prestados, e criar novos mecanismos de controle social, democratizando o acesso à informação. Estes objetivos podem ser conquistados por meio da implementação de um programa de modernização administrativa, desde o ponto de vista do cidadão.

A modernização administrativa possibilita a criação de um novo modelo de gestão para a prefeitura, melhorando sua capacidade de agir e propiciando maior fiscalização do uso dos recursos públicos pela própria população.

Para melhorar a qualidade dos serviços prestados é necessária uma ação sobre os equipamentos, procedimentos administrativos, funcionários e sobre o próprio ambiente de trabalho da

prefeitura.

A utilização de tecnologia, principalmente de um sistema capaz de integrar diferentes áreas, aproveitando os dados já inseridos no sistema, pode reduzir o tempo de atendimento, diminuindo a espera e evitando a formação de filas. A tecnologia pode também ajudar a tornar mais eficientes os procedimentos administrativos, orientando a revisão dos processos e possibilitando maior agilidade na prestação dos serviços.

O foco na melhoria do atendimento ao cidadão deve, desde o início, orientar a reorganização dos fluxos de procedimentos, procurando remover os entraves burocráticos que impedem a prestação de um serviço mais rápido e eficaz. Isso pode ser feito, por exemplo, utilizando a tecnologia da informação para otimizar processos básicos como protocolo de documentos, emissão de alvarás e certidões e solicitações de serviços de manutenção urbana.

A simples utilização de tecnologia não é suficiente, é preciso também rever o fluxo desses processos, buscando eliminar trâmites desnecessários e concentração de atribuições em poucos servidores. A desconcentração e descentralização de atribuições, além de agilizar a conclusão do serviço, dividem responsabilidades e permitem um melhor monitoramento dos resultados.

Para se implantar um processo de modernização administrativa, é necessário ter adesão dos funcionários públicos. Uma das frentes em um processo de modernização deve ser a valorização do servidor público. Esta valorização pode ser a realização de cursos que objetivem o aprimoramento técnico e o desenvolvimento de suas habilidades, o estímulo à participação no processo de modernização e o fomento a um relacionamento ético, de respeito e confiança entre os funcionários.

O investimento no ambiente de trabalho, incluindo a substituição de equipamentos antigos - como computadores e mobiliário, demonstra valorização do funcionário e do usuário do serviço. Novos layouts também influenciam no bem-estar e na

qualidade do serviço prestado. Com mudanças simples, como a substituição de guichês por mesas de atendimento e a diminuição do número e altura das divisórias, é possível tornar o ambiente mais aberto, amplo e agradável.

A administração pode ainda criar uma central de atendimento, disponibilizando vários serviços em um mesmo local com condições adequadas para que o cidadão aguarde sua vez, confortavelmente. Para ajudar na redução do tempo de espera pode-se disponibilizar serviços via Internet ou promover o atendimento telefônico como alternativa para atender a solicitação dos cidadãos sem que estes precisem se dirigir à prefeitura.

Para aumentar a credibilidade da prefeitura e reconquistar a confiança do cidadão é preciso, além de eficiência e qualidade na prestação dos serviços, dar transparência à gestão e criar mecanismos de controle social. Esses mecanismos, no curto prazo, são muito eficazes no monitoramento da qualidade do serviço prestado e, no longo prazo, podem afastar do governo a presunção de corrupção que paira sobre os agentes públicos.

O primeiro passo para incentivar o exercício do controle social sobre a administração é melhorar o acesso à informação pelos cidadãos. Isto significa divulgar onde são oferecidos os serviços, os documentos necessários para sua emissão, os prazos para sua conclusão e os procedimentos que deverão ser tomados pelos funcionários, do atendimento até a conclusão do serviço solicitado.

Com todas essas informações o cidadão poderá avaliar melhor o serviço que lhe foi prestado e reclamar, caso os procedimentos e prazos definidos não tenham sido atendidos.

O passo seguinte é criar canais eficazes de comunicação entre a população e a administração, possibilitando que as reclamações cheguem à prefeitura. É necessário que os responsáveis pelo recebimento das denúncias não estejam envolvidos no processo de prestação de serviços, mas que haja uma estrutura própria, como uma Ouvidoria Municipal, para que o cidadão

tenha segurança e confiança em denunciar.