

Transparência na Prestação de Serviços Públicos II: Cartas Compromisso e Resultados

Na revisão dos processos da Carta Compromisso, é interessante que a prefeitura desenvolva cursos de formação gerencial para que os administradores de cada unidade saibam como trabalhar com indicadores, avaliação e monitoramento, acompanhando melhor o andamento dos compromissos.

Após definir os serviços, os padrões de qualidade com os indicadores a eles associados e o sistema de monitoramento, pode-se realizar um evento público para a assinatura da carta. Este evento possibilitará tornar públicos os compromissos acordados.

A carta pode se transformar em um guia, cartilha ou catálogo de serviços, tanto gerais como por áreas da prefeitura, que contenham os serviços, padrões de qualidade - inclusive tempo para prestação - e quais os procedimentos que os cidadãos devem seguir para ter acesso aos serviços - documentos necessários, locais, horário de atendimento, principais dúvidas, etc. Também pode ser estabelecido um serviço de consulta telefônica às informações.

Em geral as cartas apresentam como conteúdo:

- a) missão, conteúdo, características e formas de provisão dos serviços;
- b) formulários de pedidos de serviços;
- c) objetivos, padrões de qualidade e indicadores de desempenho;
- d) formas de encaminhamento de reclamações, sugestões

e opiniões;

e) sistema de avaliação de qualidade;

f) dados de identificação do órgão ou entidade que presta o serviço (endereço, horário de atendimento, etc).

É importante também estabelecer um sistema de ouvidoria para que população e funcionários possam fazer reclamações e sugestões. Para tanto, pode-se criar canais de diálogo por telefone, internet, cartas ou até mesmo o conselho gestor do serviço.

Quanto aos resultados, a implantação de cartas compromisso garante o princípio da impessoalidade na prestação do serviço público, ao tornar transparentes os requisitos, procedimentos e prazos para acessá-los.

Além disso, permite criar um instrumento de gestão que conjugue a dimensão gerencial com a participação cidadã, possibilitando a democratização dos serviços. Ou seja, os funcionários passam a saber como agir e a sociedade passa a ter um instrumento de controle social.

As cartas também permitem criar uma base objetiva para o diálogo entre governo, trabalhadores e usuários a partir dos padrões básicos definidos conjuntamente. Elas exprimem a vontade de criar uma nova relação entre os cidadãos e governo, introduzindo parâmetros capazes de reorientar o serviço em direção à demanda.

Um sistema de informações sobre gestão e desempenho possibilita maior eficiência nos usos dos recursos físicos, humanos e monetários. Além disso, aumenta a autonomia e a responsabilidade dos gestores em tomar decisões com base em informações confiáveis. Para os funcionários, um sistema de planejamento e avaliação permite vincular as tarefas desempenhadas para se alcançar resultados, garantindo que vejam o impacto de suas ações.

Internamente, o estabelecimento de padrões ajuda a melhorar a gestão, avaliar o pessoal, medir resultados, guiar o replaneja-

mento, monitorar os impactos das ações, definir método de análise e solução de problemas e contribuir para processo de tomada de decisão.