

Transparência na Prestação de Serviços Públicos I: As Cartas Compromisso e sua Implantação

As prefeituras são responsáveis pela prestação de uma série de serviços à população. Na maioria das vezes, no entanto, não há transparência quanto aos processos, prazos e procedimentos necessários para acessar estes serviços.

Esta falta de transparência pode tornar o acesso aos serviços públicos um produto valioso na mão de dirigentes e servidores sem compromisso ético. Quanto maior a transparência em relação aos procedimentos e prazos para se acessar os serviços, mais se garante o princípio da impessoalidade na administração pública. Para efetivar esta transparência, é preciso que os sistemas de atendimento e gerenciamento dos serviços sejam atualizados, incorporando recursos de registro de demanda, controle de ordem de atendimento e acompanhamento das decisões dos envolvidos na execução dos serviços. Também é importante que esses sistemas estejam disponíveis para consulta pelos cidadãos interessados.

As cartas compromisso são uma alternativa para garantir o direito da população à informação, bem como auxiliar a prefeitura a avaliar continuamente seus serviços. Também permitem melhorar a relação com os cidadãos, ao definir junto com a população e os servidores os compromissos da Administração Pública na prestação dos serviços.

As cartas compromisso são documentos públicos por meio dos quais os órgãos públicos informam aos cidadãos os serviços que prestam e os compromissos de qualidade em sua prestação, além de informarem os direitos dos cidadãos em relação a esses serviços. As cartas objetivam explicitar procedimentos, locais,

custos e padrões de qualidade que podem ser esperados pela população, além de promover a melhoria contínua dos serviços públicos, na medida em que estes padrões também servem de referência para a gestão internamente.

O processo de implantação de cartas compromisso deve ser uma diretriz da prefeitura para todas as áreas prestadoras de serviços à comunidade. Para tanto, deve-se designar uma equipe coordenadora que seja responsável pelas definições mais gerais e pelo acompanhamento da implantação das cartas. Esta equipe deve incorporar diferentes áreas da prefeitura, como recursos humanos, área de planejamento, área financeira, entre outras.

A primeira etapa para a construção da carta compromisso é envolver todos os funcionários da prefeitura para que colaborem com a construção da carta e, ao mesmo tempo, utilizem-na como padrão para melhoria de seus próprios serviços. Também é importante realizar uma sensibilização dos funcionários quanto à importância do serviço que desempenham e de como isso reverte em serviços e direitos para os cidadãos. Reuniões de sensibilização com a população também são interessantes para garantir a credibilidade das informações publicizadas.

Em seguida, a prefeitura deve mapear os serviços oferecidos e as demandas da população. Para realizar um mapeamento de quais os serviços e como são prestados, pode-se utilizar um sistema de consulta aos órgãos prestadores de serviço, no qual cada órgão será responsável por levantar os processos, recursos e resultados a ele relacionados. Este diagnóstico também é importante para a prefeitura conhecer suas capacidades e limites. Assim, por exemplo, pode-se verificar se há falta de funcionários, se são necessários treinamentos, se as áreas precisam de melhores equipamentos e recursos, entre outras mudanças. Para conhecer as demandas da sociedade, a equipe pode se utilizar de diversos mecanismos, como as opiniões em ouvidorias, pesquisas com os beneficiários nas filas de espera, consultas a

conselhos gestores e pesquisas junto aos funcionários envolvidos diretamente com os serviços e que sempre ouvem comentários dos cidadãos.

Após a realização dos diagnósticos de capacidades e demandas, deve ser realizada uma revisão dos processos adotados para que sejam melhorados e para estabelecer padrões de qualidade, procedimentos, tempo, recursos e resultados de cada um. É importante que esta etapa conte com a participação dos funcionários diretamente envolvidos com a prestação dos serviços uma vez que, se a equipe estabelecer procedimentos inexecutáveis, a carta não atingirá seus objetivos.

Esta revisão pode, ainda, envolver um processo mais coletivo, com a participação dos cidadãos usuários do serviço. Na Prefeitura Municipal de Santo André - SP (648 mil habitantes), por exemplo, para definir as cartas compromisso de cada unidade de saúde, a equipe organizou reuniões com funcionários, conselheiros e cidadãos usuários dos serviços para que, conjuntamente, pudessem negociar e estabelecer padrões mínimos de qualidade, bem como os compromissos de cada uma das partes com base nesses padrões. Esses compromissos são importantes para que os funcionários, os conselhos e a sociedade reconheçam seu papel e seus limites na melhoria dos serviços. A cada um dos padrões de qualidade foram estabelecidos indicadores de monitoramento e avaliação.

Para garantir que a carta não se limite ao estabelecimento de novos processos é importante avaliar periodicamente os serviços prestados, bem como os procedimentos a eles atrelados, comparando com os processos, recursos, padrões e resultados estabelecidos na carta. A equipe de Santo André-SP organizou um comitê em cada unidade do serviço, envolvendo gerente, representantes da população e dos conselhos, com reuniões mensais para analisar os resultados.

Se, a partir do monitoramento, perceber-se que os objetivos não estão sendo atingidos, a coordenação deve buscar entender quais os problemas relacionados ao serviço. Vale ressaltar que a

lógica das cartas não é levar a punições, mas sim garantir a transparência e o controle das ações de forma contínua.