

QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

UMA ANÁLISE DA DIVULGAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS

QUALITY OF ATTENTION IN THE PUBLIC SERVICE

AN ANALYSIS OF THE DISCLOSURE AND IMPLANTATION OF THE CHARTER OF SERVICES TO THE CITIZEN IN FEDERAL UNIVERSITIES

Karl STOECKLⁱ
Bianca Petermann STOECKLⁱⁱ

RESUMO

No novo conceito de Administração Pública, em que o acesso à informação e a participação do cidadão têm sido o foco na transformação social, o Programa GESPÚBLICA lança o Projeto Carta de Serviços ao Cidadão para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, documento este que deve ser divulgado nos *sites* da internet. O artigo analisa a disponibilização da Carta de Serviços nas páginas institucionais das universidades públicas federais observando, neste quesito, a deficiência na divulgação do documento e a dificuldade de sua visualização, possivelmente pela dificuldade em capacitar gestores, adequando-os aos princípios da GESPÚBLICA, e, conseqüentemente, na metodologia adotada para elaboração do documento, baseada no Modelo de Excelência em Gestão. Essa análise foi elaborada a partir do levantamento nos endereços eletrônicos oficiais da população de 63 universidades federais. Através dos resultados apresentados neste trabalho, é possível concluir que ainda há uma grande deficiência na divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão especialmente pela dificuldade na capacitação dos gestores e pela falta de padronização, elaboração e divulgação do documento.

PALAVRAS-CHAVE: Governo Local; Atendimento; Políticas Públicas; Carta de Serviços ao Cidadão; Universidades Federais.

ABSTRACT

In the new concept of public service, where access to information and citizen participation have been the focus on social transformation, GESPÚBLICA Program launches the Service Charter Project Citizen to improve the quality of public services provided to citizens, which document should be disclosed in the websites. The article analyzes the availability of the institutional pages of the Public Federal Universities noting in this regard the deficiency in disclosure of the document and the difficulty in viewing Service Charter this, possibly because of the difficulty in empowering managers adapting them to the principles of GESPÚBLICA and therefore the methodology adopted for preparation of the document, based on the Model of Excellence in Management. This analysis was elaborated from the survey in the official electronic addresses of the population of 63 federal universities. Through the results presented in this paper, it is possible to conclude that there is still a great deficiency in the disclosure of the Citizen Services Letter, especially due to the

ⁱ Departamento de Logística/PROAGI da Universidade Federal da Integração Latino Americana (UNILA) – Foz do Iguaçu/PR. *E-mail:* kalitofoz@bol.com.br.

ⁱⁱ Divisão de Apoio Administrativo/PROEX da Universidade Federal da Integração Latino Americana (UNILA) – Foz do Iguaçu/PR. *E-mail:* biapetermann@gmail.com.

difficulty in the training of managers and the lack of standardization, preparation and dissemination of the document.

KEY-WORDS: Local Government; Attendance; Public Policy; Citizen Services Letter; Federal Universities.

Trabalho submetido em julho de 2016. Aprovado para publicação em fevereiro de 2017.

1 INTRODUÇÃO

Por serem a razão de sua existência, as atividades-fim das universidades – ensino, pesquisa e extensão – dependem do diálogo estabelecido com as comunidades acadêmica e externa; e esta relação essencial pode ser mais bem construída à medida que os serviços oferecidos se tornam acessíveis.

O acesso passa em um primeiro momento pela visibilidade das informações e seu entendimento por todos. Por exemplo, a extensão universitária, além de articular ensino e pesquisa, desenvolve ações por meio de eventos, cursos e prestação de serviços voltados à comunidade. No entanto, se as ações e os agentes não aparecerem de forma clara e evidente, como poderá a comunidade participar desse processo?

Nesse sentido, o acesso à informação tem tomado uma grande dimensão no contexto da transformação social. Isto porque este direito torna-se uma garantia de outros direitos do cidadão, já que o conhecimento impulsiona a uma gestão pública democrática, ou seja, a participação social para uma correta atuação administrativa.

Destarte, a administração pública voltada para o cidadão pode ser definida como um modelo gerencial cujo objetivo é oferecer serviços públicos de maior qualidade, atendendo melhor às demandas dos seus usuários. Para tanto, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) faz referência, por exemplo, à publicização de informações de interesse público para desenvolvimento do controle social.

De modo geral, as informações mais acessadas pela comunidade dizem respeito a cursos de graduação, formas de ingresso, cursos e eventos de extensão e bolsas de estudo. Desta forma, entende-se que uma cartilha que contemple e/ou oriente o caminho para essas informações otimizaria o trabalho do servidor responsável e facilitaria a divulgação ao cidadão. Paralelamente, a compilação desses dados serviria também para o registro das atividades e a geração de documentos de *feedback* para os gestores das instituições, desenhando-se um cenário de desenvolvimento de relações mutuamente vantajosas.

Em 2005, foi criado o Programa GESPÚBLICA (Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005) com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do país, com foco no cidadão e nos resultados. Dentre as ações do programa, está a gestão do atendimento com o projeto Carta de Serviços ao Cidadão.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais os compromissos de atendimento estabelecidos.

O presente estudo analisou a implantação e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão pelas universidades públicas federais em suas páginas eletrônicas institucionais, baseando-se no parágrafo 4º do artigo 11 do Decreto nº 6.932/09, que estabelece:

A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores. (BRASIL, 2009a)

Além do cumprimento do parágrafo 2º do artigo 8º da Lei nº 12.527/11, que determina que "os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em *sites* oficiais da rede mundial de computadores (internet)" (BRASIL, 2011).

2 NOVO CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), importante documento elaborado pelo Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado no ano de 1995, evidencia a existência de três fases da administração pública: a Administração Pública Patrimonialista, a Burocrática e a Gerencial.

Ainda de acordo com o PDRAE (BRASIL, 1995, p. 15), "no patrimonialismo, o aparelho do Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares, servidores, possuem *status* de nobreza real. Os cargos são considerados prebendas".

Aponta-se portanto, nessa fase, uma certa "confusão" patrimonial, na qual todo o aparelho do Estado é utilizado em benefício do próprio governante e de terceiros por ele favorecidos. Assim, há o favorecimento de poucos em detrimento dos interesses de toda uma sociedade.

Esse mesmo Plano define a fase burocrática como:

Uma forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista, surgida na segunda metade do século XIX, na época do Estado liberal e tendo como princípios orientadores do seu desenvolvimento a profissionalização, a idéia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo, em síntese, o poder racional-legal (BRASIL, 1995, p.12).

Levando em consideração que seu objetivo principal é afastar da administração vícios, fraudes e corrupção, há um zelo excessivo com os controles administrativos prévios. Como resultados, por um lado, há a redução de práticas patrimonialistas em face de critérios adotados, como impessoalidade, formalismo, criação de regras, hierarquia e controles; por outro, como a administração volta-se principalmente aos seus procedimentos internos, a máquina pública tende a se apresentar lenta e ineficiente, e as demandas e anseios sociais não são concretizados.

Com a reforma do aparelho do estado primando por uma orientação voltada à eficiência e eficácia nos serviços públicos aliada à crise burocrática e ainda a outros fatores, como a própria globalização da economia, emerge um novo modelo de administração pública, a gerencial.

De acordo com Oliveira (2013, p. 6), essa nova gestão "parte do pressuposto de que todo desempenho pode ser medido focando-se os resultados (que devem ser mensurados em comparação com as expectativas) e o cidadão beneficiário ou cidadão cliente".

Baseado nesses conceitos, o Governo Federal lançou, por Decreto (de nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005), o Programa Nacional de Gestão

Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) de administração gerencial, focado na gestão por resultados orientada para o cidadão (BRASIL, 2009, p. 7).

O GESPÚBLICA configura-se como uma política formulada a partir da premissa de que a gestão de órgãos e entidades públicos pode e deve ser excelente, pode e deve ser comparada com padrões internacionais de qualidade em gestão, mas não pode nem deve deixar de ser pública (FERREIRA, 2009).

Assim, o Programa visa à melhoria e inovação administrativa adaptada ao contexto e à identidade dos órgãos e entidades públicos, devendo ser disponibilizado em sua rede de participantes através de ferramentas como Carta de Serviços, Gestão de Processo, Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) e Indicadores de Desempenho.

Dada a necessidade de bases conceituais e metodológicas, o GESPÚBLICA adotou o Modelo de Excelência da Gestão Pública, um guia de inovação e melhoria do sistema de gestão da administração pública, cuja finalidade é orientar a Administração Pública brasileira a alcançar padrões crescentes de desempenho e de excelência, e que foi adaptado do Modelo de Excelência em Gestão da Fundação Nacional de Qualidade.

O Modelo de Excelência em Gestão Pública é constituído de oito dimensões, integradas e interativas, que juntas compõem um sistema de gestão para as organizações do setor público brasileiro. São elas: governança; estratégias e planos; público-alvo; interesse público; cidadania; pessoas; processos; e resultados.

Desse modo, a excelência da gestão pública implica a adoção de métodos e instrumentos de gestão adequados, eficazes e eficientes, que favoreçam o alcance de padrões elevados de desempenho e a qualidade esperada em cada uma dessas dimensões.

Nesse contexto, a Carta de Serviços ao Cidadão destaca-se como um método gerencial voltado para resultados e, como tal, atende aos referenciais de excelência em gestão pública nas seguintes dimensões: público-alvo; interesse público e cidadania; processos; e resultados. O documento, portanto, estabelece o compromisso da Administração Pública com padrões

de qualidade no atendimento na prestação dos serviços públicos, além de permitir ao cidadão o acompanhamento do cumprimento do compromisso que o órgão ou entidade nele assumiu.

Tendo por objetivo informar ao cidadão quais são os serviços prestados pela organização pública, bem como as formas de acesso a esses serviços, conforme rol elencado nos parágrafos 2º e 3º do artigo 11 do Decreto nº 6.932/09, observando padrões de qualidade na execução de suas atividades através do compromisso estabelecido, a Carta promove ainda um processo de transparência à atuação do órgão ou entidade que estimula e induz o controle social e a maneira de a Administração Pública operar seus processos de atendimento e efetivar o desempenho estabelecido, representando, portanto, uma tecnologia de participação democrática dos públicos-alvo na definição dos resultados esperados das instituições públicas.

A Carta de Serviços já é uma prática de sucesso em diversos países, como Espanha, Itália, México, Noruega e Argentina, onde o cidadão é visto como agente principal de mudança por participar das melhorias do serviço público (BRASIL, 2014).

Para sua elaboração, segundo o GESPÚBLICA (BRASIL, 2009, p. 10-11), um conjunto de princípios fundamentais que devem ser observados. São eles:

Participação e Comprometimento: de todas as pessoas que integram a Organização são fundamentais para a elaboração da Carta e para a prestação de serviços que irão impactar de forma positiva sobre o cidadão. A Alta Administração da organização, também, tem um papel importante, pois, além de estar comprometida com a melhoria do atendimento prestado ao cidadão, é responsável pela aprovação dos recursos necessários à implementação da Carta de Serviços.

Informação e Transparência: A organização deve colocar à disposição do cidadão todas as informações relacionadas aos serviços por ela prestados explicitando como acessá-los, como eles serão prestados, quem são os responsáveis pela prestação de cada um dos serviços e os meios pelos quais o cidadão poderá emitir sugestões para a melhoria desses serviços.

Aprendizagem: O aprendizado deve ser internalizado por todos os atores da organização, tornando-se parte do trabalho diário em qualquer atividade, seja na busca de inovações ou na motivação das pessoas pela própria satisfação de executarem

suas atividades sempre da melhor maneira possível. É um princípio transversal a toda a organização.

Participação do Cidadão: Os direitos civis e sociais do cidadão, como liberdade de expressão, religião e movimentação, condições de saúde, educação, trabalho, condições de vida e de assistências em situações de risco social, estão assegurados na Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, as organizações públicas devem estimular a participação efetiva do cidadão na avaliação dos serviços oferecidos, criando canais de comunicação para que ele possa reclamar quando não estiver satisfeito com os serviços prestados e sugerir melhorias na prestação destes serviços. (BRASIL, 2009, p. 10-11)

No Brasil, a Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída, entre outros temas, pelo Decreto nº 6.932, publicado em 11 de agosto de 2009, devendo ser implementada por qualquer órgão e entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal que execute atividades de atendimento e/ou de prestação de serviços diretamente ao público (BRASIL, 2008).

2.1 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS

É sabido que o papel da universidade consiste em disseminar o conhecimento. Para tanto, segundo a Constituição Federal Brasileira de 1988, artigo 207, deve ser caracterizada pela indissociabilidade de ensino, pesquisa e extensão. Logo, esta tríade deve estar articulada às diferentes demandas da sociedade e comprometida com a realidade social, em uma perspectiva de construção da democracia e dos direitos.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), de 1996, estabelece alguns princípios e finalidades da universidade. Em seu artigo 43, por exemplo, afirma ser de competência da instituição "estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade" (BRASIL, 1996). Ainda no mesmo artigo, inciso VII, determina ser finalidade da universidade

promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição. (BRASIL, 1996)

Também o Plano Nacional de Educação (PNE), de 2014, traz análises de metas com objetivo de aproximar agentes públicos e sociedade em geral dos debates e desafios relativos à qualidade da educação.

Desse modo, observa-se que a universidade, por meio de suas atividades finalísticas – ensino, pesquisa e extensão –, deve desenvolver-se em função (da) e para a sociedade, já que, conforme lembra Neves (1992):

as funções do ensino superior resultariam de combinações de demandas e postulações derivadas da dinâmica socioeconômica, política e cultural e das iniciativas espontâneas oriundas da atividade acadêmica em si mesma, da produção de conhecimento e da sua força transformadora. (NEVES, 1992, p. 40)

Para que isso ocorra, é essencial que os procedimentos relacionados aos serviços ofertados pela universidade se tornem mais claros e acessíveis através da publicização dos compromissos assumidos na sua operacionalização, em um processo colaborativo com a sociedade e visando à democratização da gestão pública. Para tanto, faz-se necessário ampliar a comunicação com os membros da comunidade com a qual a universidade interage.

Nesse sentido, o Documento Referência da Conferência Nacional de Educação (CONAE), de 2014, propõe:

[a] adoção de novos modelos de organização administrativa e de gestão, nos quais sejam garantidos a participação popular e o controle social, baseado na concepção de gestão democrática, intersetorial, que se contrapõe a processos de gestão gerencial, burocrático e centralizador. (CONAE, 2014, p. 75)

Diante disso, a Carta de Serviços ao Cidadão desponta como o instrumento central para concretizar o processo de transparência e de qualidade na gestão pública democrática na universidade, estabelecendo sua

ligação com a sociedade (a quem serve) e passando não somente a produzir o conhecimento da comunidade acadêmica, mas também a trabalhar em benefício da maioria.

O saber, portanto, atendendo a uma das condições para a democratização do país, deve ser de acesso a todos e de boa qualidade. Daí a importância da divulgação dos serviços que a universidade pública pode oferecer.

Nesse diapasão, a implementação da Carta de Serviços permite a adequação da atuação do setor público às expectativas dos cidadãos, e sua divulgação traz benefícios tanto para a sociedade como para a organização.

Individualmente, o cidadão pode inteirar-se dos serviços antes de procurar a organização, ciente da forma como será tratado e de como emitir sugestões para melhoria dos serviços ou enviar reclamações.

Coletivamente, a sociedade beneficia-se pela maior credibilidade em relação à Administração Pública e a maior visibilidade dos serviços, enquanto a organização vale-se da gestão transparente para legitimar sua imagem perante a sociedade e restabelecer a confiança do cidadão no poder público como um todo.

3 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos utilizados no presente trabalho foram esquematizados com o objetivo de identificar, nos *sites* institucionais das universidades federais brasileiras, a disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão, em cumprimento ao Decreto nº 6.932/09 e à Lei nº 12.527/11.

A população foi definida através do levantamento realizado na página do Ministério de Educação, totalizando 63 instituições, que foram analisadas em sua totalidade, caracterizando, dessa forma, um censo, que, segundo Roesch (2010), equivale a um levantamento feito com informações de todos os integrantes do universo da pesquisa.

Realizado o levantamento, realizou-se a pesquisa no endereço oficial de cada universidade, analisando três pontos: 1) a disponibilidade da Carta de Serviços ao Cidadão; 2) a facilidade de acesso em relação à visualização

rápida do *link*; e 3) o ano da última atualização do documento, conforme observado no quadro 1 (abaixo).

Quadro 1: Páginas das universidades com respectivos *sites* das Cartas de Serviços e conceito

INSTITUIÇÃO	PÁGINA OFICIAL	SITE DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	*	Ano
Fundação Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD)	www.ufgd.edu.br	http://www.ufgd.edu.br/comunicacao/downloads/carta-de-servicos-2010	B	2010
Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)	www.ufcspa.edu.br	http://www.ufcspa.edu.br/index.php/carta-de-servicos	A	2015
Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR)	unir.br		C	
Fundação Universidade Federal do ABC (UFABC)	ufabc.edu.br	http://www.ufabc.edu.br/images/stories/pdfs/administracao/LAI/carta-de-servico-aocidado_2014.pdf	B	2014
Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)	unipampa.edu.br	http://novoportal.unipampa.edu.br/novoportal/sites/default/files/documentos/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20ao%20Cidad%C3%A3o%20da%20UNIPAMPA%20-%20revis%C3%A3o%20jan2015.pdf	A	2014
Fundação Universidade Federal do Tocantins (UFT)	uft.edu.br	http://download.uft.edu.br/?d=f725fb30-8c4c-4752-a1bc-0bf35a2f98b4:Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20ao%20Cidad%C3%A3o%20%202014.pdf	B	2014
Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)	univasf.edu.br	http://www.univasf.edu.br/acessoainformacao/carta_servicos.php	A	2015
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)	unilab.edu.br	http://www.acessoainformacao.unilab.edu.br/?page_id=182	B	2012
Universidade de Brasília (UNB)	unb.br	http://www.unb.br/noticias/downloads/Carta_Cidadao.pdf	A	2015
Universidade Federal da Bahia (UFBA)	ufba.br	http://www.cartadeservicos.ufba.br/	A	2014
Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)	uffs.edu.br	http://www.uffs.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=5023&Itemid=1984	B	2013
Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA)	unila.edu.br		C	
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	ufpb.br	http://www.ufpb.br/sites/default/files/pdfs/Carta-de-servicos-aocidado_UFPB-2.pdf	B	2015
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	ufal.edu.br		C	
Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG)	unifal-mg.edu.br	http://www.unifal-mg.edu.br/institucional/carta-de-servicos-aocidado	A	SI

Universidade Federal de Campina Grande (UFMG)	ufcg.edu.br		C	
Universidade Federal de Goiás (UFG)	ufg.br	https://www.ufg.br/up/1/o/CARTA_DE_SERV_I_OS_AO_CIDAD_O_timbre.pdf	A	2012
Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI)	unifei.edu.br	https://www.unifei.edu.br/files/arquivos/cartadeservicos/Carta_de_Servico_Cidadao.pdf	A	SI
Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)	uffj.br	http://www.uffj.br/portal/universidade/carta-de-servicos-ao-cidadao/	A	2015
Universidade Federal de Lavras (UFPA)	ufla.br	http://www.ufla.br/cartadeservicos/	A	SI
Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)	ufmt.br	http://www.ufmt.br/proplan/arquivos/66ad8b5ada76cfd898a4edb325e84af.pdf	A	2012
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)	ufms.br	http://www.ufms.br/institution/view/id/47	B	2011
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	ufmg.br	https://www.ufmg.br/proplan/wp-content/uploads/2014/09/Carta-de-Servi%C3%A7os-ao-Cidad%C3%A3o_V20.pdf	A	2014
Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)	ufop.br		C	
Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)	portal.ufpel.edu.br	http://wp.ufpel.edu.br/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadao/	A	2014
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	ufpe.br	https://www.ufpe.br/acessoinformacao/index.php?option=com_content&view=article&id=308&Itemid=241	A	2014
Universidade Federal de Roraima (UFRR)	ufrr.br		C	
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)	ufsc.br	http://cartadeservicos.ufsc.br/	B	2015
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	ufsm.br		C	
Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)	ufscar.br	http://www.cartadeservicos.ufscar.br/	B	SI
Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ)	ufsj.edu.br	http://www.ufsj.edu.br/carta_servicos/	A	2012
Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)	unifesp.br	http://www.cartadeservico.unifesp.br/index.php?hf=inicio	A	2015
Universidade Federal de Sergipe (UFS)	ufs.br	http://acessoinformacao.ufs.br/pagina/carta-servi-ao-cidad-5946.html	B	2012
Universidade Federal de Uberlândia (UFU)	ufu.br	http://www.ufu.br/node/1427	A	2011
Universidade Federal de Viçosa (UFV)	ufv.br	http://www.sic.ufv.br/docs/Carta_Servico_Cidadao_digital.pdf	B	2013
Universidade Federal do Acre (UFAC)	ufac.br		C	
Universidade Federal do Amapá (UNIFAP)	unifap.br		C	
Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	ufam.edu.br	http://www.ufam.edu.br/attachments/article/663/carta_cidadao.pdf	A	SI

Qualidade de atendimento no serviço público: uma análise da divulgação e implantação da Carta de Serviços ao Cidadão nas universidades federais

Universidade Federal do Cariri (UFCA)	portal.ufra.edu		C	
Universidade Federal do Ceará (UFC)	ufc.br	http://www.ufc.br/images/_files/a_universidade/carta_de_servicos_ao_cidadao/carta_de_servicos_ao_cidadao_2015.pdf	A	2015
Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)	ufes.br	http://www.ufes.br/carta-de-servi%C3%A7os	B	2012
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)	unirio.br		C	
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	ufma.br	http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/QwMIXY30iPFom9v.pdf	B	2015
Universidade Federal do Oeste Da Bahia (UFOB)	ufob.edu.br		C	RG
Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)	ufopa.edu.br		C	
Universidade Federal do Pará (UFPA)	portal.ufpa.br	http://portal.ufpa.br/docs/Carta_de_Servicos_a_o_Cidadao_UFPA_Versao_PROPLAN.pdf	A	SI
Universidade Federal do Paraná (UFPR)	ufpr.br	http://www.proplan.ufpr.br/portal/planejamento/VERS%C3%83O%20PRELIMINAR%20DA%20CARTA%20DE%20SERVI%C3%87OS%20AO%20CIDAD%C3%83O%20-%20UFPR.pdf	B	2013
Universidade Federal do Piauí (UFPI)	ufpi.br		C	RG
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)	ufrb.edu.br		C	RG
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)	ufij.br		C	
Universidade Federal do Rio Grande (FURG)	furg.br		C	
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	ufrn.br	http://www.cartadeservicos.ufrn.br/	A	2013
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	ufrgs.br	http://www.ufrgs.br/ufrgs/acessoainformacao/carta-de-servicos	A	SI
Universidade Federal do Sul da Bahia (UFESBA)	ufsb.edu.br		C	
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA)	unifesspa.edu.br		C	
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM)	ufvjm.edu.br	http://www.ufvjm.edu.br/servicos/servicos-cidadao/carta-cidadao.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UTF	B	2011
Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM)	uftm.edu.br	http://www.uftm.edu.br/upload/institucional/UFTM_Carta_de_Servicos_ao_Cidadao2015_29012015.pdf	B	2015
Universidade Federal Fluminense (UFF)	uff.br	http://www.servicos.uff.br/Fora do ar	B	

Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA)	portal.ufra.edu		C	
Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)	ufrpe.br		C	RG
Universidade Federal Rural do Rio De Janeiro (UFRRJ)	ufrrj.br		C	
Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)	ufersa.edu.br		C	
Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)	utfpr.edu.br	http://www.utfpr.edu.br/carta-servicos-aocidadao	A	SI

Fonte: Os Autores (2016)

Legenda: SI – Sem informação; RG – Relatório de Gestão
*Conceito atribuído pelos autores.

Assim, o quadro 1 (acima) apresenta, na primeira e segunda colunas, respectivamente, o nome de cada instituição pesquisada e seu *site* oficial.

Na terceira coluna, são listados os *links* para a Carta de Serviços ao Cidadão, quando existentes.

Já na quarta coluna, atribui-se um conceito à instituição de acordo com a análise da visibilidade e facilidade de acesso à Carta de Serviços ao Cidadão, utilizando os seguintes critérios: confere-se o conceito A para as instituições que possuem o *link* de acesso à Carta em sua página inicial; B para aquelas que possuem a Carta, mas faz-se necessária a realização de uma pesquisa para encontrar o *link* de acesso; e C para as universidades que não possuem a Carta em seu *site* institucional.

Por fim, na quinta coluna, tendo em vista o Guia Metodológico da Carta de Serviços (BRASIL, 2014a), que estipula a promoção de revisões do documento sempre que necessário, elenca-se o ano de atualização do documento, quando encontrado.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

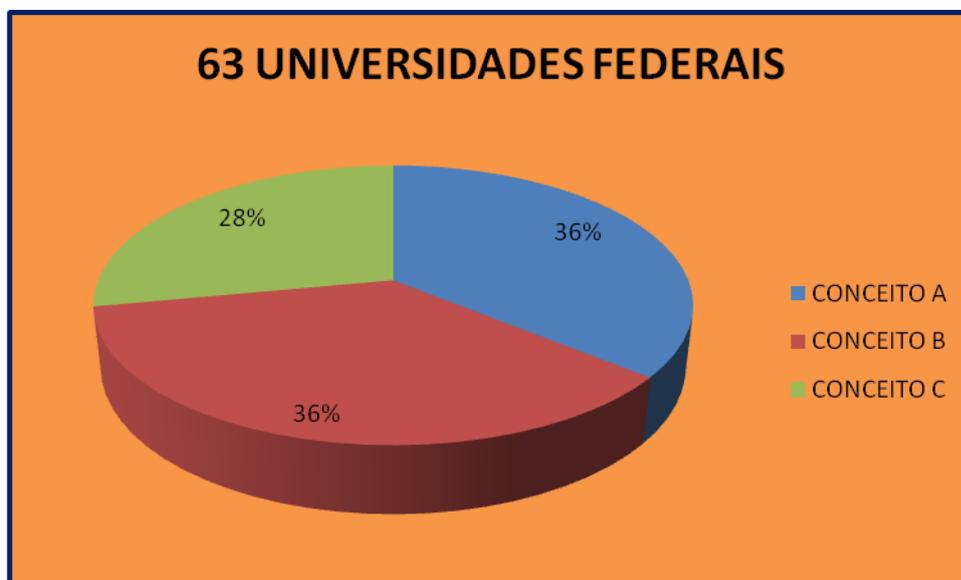
O Decreto nº 6.932/09 não estabelece prazo para que os órgãos do Poder Executivo Federal publiquem sua Carta de Serviços ao Cidadão; no entanto, aponta a Controladoria-Geral da União e os órgãos integrantes do sistema de

controle interno como fiscalizadores do cumprimento do disposto em seu texto.

Desse modo, tendo em vista a dinamicidade dos serviços prestados pelas universidades (o que gera a necessidade de permanente atenção), o monitoramento e avaliação do desempenho institucional com base nos compromissos assumidos por essas instituições em suas Cartas é fundamental.

Nesse sentido, esta seção visa a analisar os números levantados pela pesquisa, apresentados na seção anterior, apontando, mediante a utilização de gráfico (gráfico 01, abaixo), os percentuais referentes ao número de instituições de ensino superior federais que já publicaram sua Carta de Serviços, atendendo ao disposto no decreto supramencionado; ao total de universidades que, embora a tenham publicado, apresentam dificuldades quanto à sua disponibilização aos interessados (localização no *site*); e, por fim, ao expressivo quantitativo de entidades que ainda não começaram a elaboração do documento.

Gráfico 1: Conceito atribuído



Fonte: Os Autores (2016)

Analisando-se empiricamente o exposto no gráfico 1 (acima), percebe-se que, das 63 universidades pesquisadas, 46, ou seja, 72%, enquadram-se nos conceitos A ou B, isto é, atendem ao mínimo exigido em lei. Neste universo, metade delas atingiu o conceito A, atribuído neste trabalho às

instituições que atendem plenamente ao Decreto nº 6.932/09, apresentando o *link* de acesso à Carta em sua página inicial; enquanto a outra metade se enquadra no conceito B, conferido às universidades que apresentam a Carta em suas páginas oficiais na internet, mas com grandes dificuldades de acesso.

Todavia, analisando por outro ângulo, compreende-se que, se, por um lado, depara-se com o 36% das universidades enquadradas no conceito máximo de atendimento ao exigido (A); por outro, a soma dos 36% de instituições que atendem apenas parcialmente ao solicitado (conceito B) com os 28% (equivalentes a 17 instituições pesquisadas) que sequer esboçaram a implantação da Carta (conceito C) indica que ainda há muito a ser feito.

Assim, acredita-se que é justamente nesse ponto crítico que os esforços devam ser concentrados, pois, se as universidades clamam por exercer sua plena autonomia, conforme o artigo 207 da Constituição Federal/88, é com a efetiva implantação da Carta de Serviços ao Cidadão que poderão alcançar a participação democrática dos públicos-alvo na definição de seus resultados.

Vale ressaltar que, para os fins deste estudo, as amostras foram analisadas apenas quantitativamente, não se atentando para a utilização ou não das Cartas como ferramenta de avaliação da gestão; para o aumento ou não da transparência proporcionada por elas; ou se, em seu macro-objetivo, seu uso está melhorando o atendimento das instituições.

No entanto, os números apresentados demonstram que, apesar de o projeto do Governo Federal ter como finalidade a minimização dos efeitos da complexidade da gestão pública através da utilização de modelos de gestão que auxiliem as organizações do setor público na busca continuada por inovações, a ausência de prazo para elaboração do documento pode ser causa do expressivo número de universidades que só atendem parcialmente ou sequer atendem ao Decreto nº 6.932/09.

O decreto em questão já conta com sete anos de publicado e, ao não prever um prazo para seu cumprimento ou ainda sanções para os gestores que não o perpetrarem, entende-se que sua implementação possa ser relegada a segundo plano e caia em descrédito.

Outro fator observado, ainda que indiretamente, pela pesquisa diz respeito à escassez de informação e à falta de padronização do documento. Apesar de o Guia Metodológico da Carta de Serviços (BRASIL, 2014a) apresentar uma série de critérios para sua elaboração, este não propõe qualquer padrão para sua comunicação. Além disto, nos levantamentos realizados junto à página do GESPÚBLICA, não foi encontrado nenhum tipo de explicação mais detalhada, vídeo-aula, palestra ou curso. O próprio *link* de dúvidas direciona para uma página "em construção". Entende-se aqui que um tutorial em vídeo preencheria facilmente essa lacuna.

Por fim, uma última reflexão advinda da investigação realizada aponta para um possível despreparo dos gestores envolvidos. Embora devam ser os grandes incentivadores do processo, estes parecem não estar capacitados ou incentivados a implementar esse tipo de inovação.

5 CONCLUSÃO

Através dos resultados apresentados neste trabalho, é possível concluir que ainda há uma grande deficiência na divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão pelas universidades federais brasileiras, tendo em vista o considerável percentual de instituições que ainda não disponibilizou seu acesso ao público.

Dentre as razões para a não adoção da ferramenta, infere-se as dificuldades na capacitação de gestores, preparando-os para atender aos princípios do GESPÚBLICA e, conseqüentemente, à metodologia adotada para elaboração do documento, baseada no modelo de Excelência em Gestão.

Nesse diapasão, entende-se que aplicar a metodologia da Carta aos interesses do cidadão, bem como colocá-lo como agente ativo de transformações, tende a ser um grande desafio no novo modelo de excelência em administração pública.

Ademais, observou-se que a falta de padronização na elaboração e divulgação do documento dificulta a busca dos serviços e pode afetar sua credibilidade. Quanto a isto, sugere-se a adoção de um modelo padrão para

as universidades, de modo a pautar e concentrar informações comuns para que a Carta possa ser o documento-chave na busca dos serviços oferecidos. Assim, torna-se mais fácil sugerir, criticar e avaliar os serviços prestados de acordo com seus interesses, assim como criar parâmetros para o monitoramento das informações prestadas.

Considera-se a pesquisa de avaliação outro ponto de suma importância para mensurar resultados e verificar a satisfação do cidadão-usuário, já que, com este *feedback*, torna-se possível prever os interesses da sociedade na prestação de serviço das universidades.

A efetividade da Carta de Serviços ao Cidadão nas universidades federais e seu impacto na sociedade como um instrumento de gestão e qualidade no atendimento não foram escopo do presente trabalho, que restringiu-se tão somente à sua existência nos *sites* oficiais das instituições, como cumprimento do Decreto nº 6.932/09, e aos fundamentos e critérios que permeiam a proposta de gestão pública gerencial.

Assim sendo, sugere-se, para estudos futuros, a avaliação e monitoramento dos indicadores das Cartas de Serviços ao Cidadão quanto à geração de valor público para sociedade e para própria universidade, conforme objetivo preconizado no Modelo de Excelência do GESPÚBLICA.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009a.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Plano Nacional de Educação (PNE).

BRASIL. Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. Controladoria Geral da União. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. Brasília, 2013.

BRASIL. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE). Câmara da Reforma do Estado. 1995.

BRASIL. Programa GESPÚBLICA – Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Brasília: MP, SEGEP, 2014a.

BRASIL. Programa GESÚBLICA – Modelo de Excelência em Gestão Pública. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Brasília: MP, SEGEP, 2014. Versão 1/2014b.

BRASIL. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF. Documento de Referência. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Brasília: MP, SEGEP, 2009b.

CONAE 2014. Conferência Nacional de Educação: Documento-referência elaborado pelo Fórum Nacional de Educação. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria Executiva Adjunta, 2014. Disponível em: <<http://conae2014.mec.gov.br/>>. Acesso em: 08 jul. 2015.

FERREIRA, A. R. Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação. **XIV Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Brasil: Salvador de Bahia, 27-30 oct. 2009. Disponível em: <<http://www.cepal.org>>. Acesso em: 10 jul. 2015.

NEVES, C. E. B. Funções do ensino superior hoje. In: BRANDÃO, Z.; WARDE, M. J.; IANNI, O. et al. **Universidade e educação**. Campinas, SP: Papirus, 1992.

OLIVEIRA, G. J. **Modelos teóricos de Administração Pública**. Curitiba: IESDE, 2013.

PORTAL ELETRÔNICO MEC. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 07 jul. 2015.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.