

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO PRESTADO PELA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL BAIRRO NOVO

PERCEPTION OF THE QUALITY OF CITIZEN SERVICE PROVIDED BY THE BAIRRO NOVO REGIONAL ADMINISTRATION

Camilla Ramos Bellon Rosa¹
Elaine Cristina Borba dos Santos²
Elizeu Barroso Alves³

RESUMO

Neste estudo, busca-se a apresentação de um instrumento que seja capaz de ser uma ferramenta de coleta de informações visando contribuir para auferir a percepção da qualidade do atendimento da prestação de serviços públicos. Como método, tem-se o relato de experiência, utilizando como objeto a Administração Regional Bairro Novo, por meio de análise dos números e formas de atendimento realizadas pelos servidores dessa regional. O resultado busca propor melhorias para garantir um serviço público com mais qualidade.

Palavras-chave: atendimento ao cidadão; qualidade; serviço público.

ABSTRACT

In this study, we seek to present an instrument that is capable of being a tool for collecting information in order to contribute to gaining the perception of the quality of care in the provision of public services. As a method, we have the experience report, using the Bairro Novo Regional Administration as an object, through analysis of the number and forms of service performed by the servants of this regional office. The result seeks to propose improvements to ensure a higher quality public service.

Keywords: : citizen service; quality; public service

¹ Graduada em Serviço Social pela Faculdade Unopar, educadora social, coordenadora de Unidade de Acolhimento da Fundação de Ação Social.

² Graduada em Pedagogia pela Universidade Federal do Paraná, pós-graduada em Gestão Pública pela Faculdade São Brás, professora de Educação Infantil, gerente na Administração Regional Bairro Novo - Secretaria do Governo Municipal.

³ Doutor e mestre em Administração pela Universidade Positivo. Professor nas áreas de organizações e gestão, além de ter publicado obras sobre temas como accountability e transparência na gestão pública.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços prestados aos cidadãos servem como instrumentos para o ordenamento social e exercício da cidadania, assim se faz necessário à percepção quanto à qualidade do serviço prestado, na busca em garantir que o cidadão seja atendido em suas necessidades. Existe uma dualidade na percepção da qualidade do atendimento dos serviços públicos pelo cidadão, em grande parte devido a um certo desconhecimento e desinteresse por parte das pessoas.

Quando retratamos essa dualidade, é preciso que tenhamos o entendimento de que embora o governo tenha a responsabilidade de fornecer serviços públicos de qualidade, também é responsabilidade do cidadão buscar informações e participar ativamente na construção e melhoria desses serviços. Quando os cidadãos se envolvem na política e fazem sua voz ser ouvida, podem ajudar a garantir que os serviços públicos atendam melhor às suas necessidades e expectativas.

O aprofundamento da democracia no Brasil tem exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade brasileira. Não obstante os significativos avanços alcançados nos anos recentes, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade (Brasil, 2014, p. 9).

O cidadão se percebe como um sujeito de direitos, quando busca informações quer ser atendido prontamente e quer que suas necessidades sejam compreendidas, sendo assim temos no cotidiano diferentes perfis de cidadãos, que nos procuram com a finalidade de resolver suas demandas.

Muitos direitos já estão fundamentados e declarados em diversas constituições, tratados internacionais e legislações nacionais. A Carta Ibero-Americana de Qualidade na Gestão Pública, aprovada pela X Conferência Ibero-Americana de Ministros da Administração Pública e Reforma do Estado (2008) estabelece um conjunto de diretrizes para a implementação da gestão de qualidade nas administrações públicas, incluindo a definição de indicadores de desempenho, a promoção da cultura da qualidade, a gestão de riscos e a formação e capacitação dos recursos humanos.

Com base nessa carta, em 2017, foi criada no Brasil, a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública descrito no Capítulo II da referida lei (Brasil, 2017).

No entanto, a proteção efetiva desses direitos é um desafio significativo, pois embora seja importante estabelecer e proclamar os direitos, é igualmente crucial concentrar esforços na implementação e proteção efetiva desses direitos.

Nesse contexto, a pergunta norteadora desse estudo é: de que forma uma ferramenta de coleta de informações pode contribuir para auferir a percepção da qualidade do atendimento da prestação de serviços públicos?

A metodologia utilizada será o relato e experiência, com base na leitura de normativas e legislações vinculadas ao tema, e com um olhar as práticas de serviços atuais.

2 CIDADANIA E QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Para entender como acontece a oferta do serviço público e mensurar sua efetividade, é importante considerar diversos conceitos e aspectos que afetam o trabalho dos servidores e a experiência dos usuários. Para tal finalidade, iremos considerar o que nos trazem algumas lentes teóricas.

A seguir, apresenta-se o arcabouço teórico que será utilizado para a compreensão do estado da arte, e posterior análise do relato de experiência.

2.1 CIDADANIA

Quando se trata da compreensão de como se planeja, executa e controla a oferta do serviço público, faz-se necessário versar sobre conceitos que permeiam o cotidiano de trabalho do servidor e do usuário e estabelecer quais ações deverão ser tomadas com a finalidade de melhoria da qualidade de atendimento.

A cidadania nos remete ao exercício de ser cidadão, um sujeito com direitos e deveres. Mas cidadania também se refere à nacionalidade de um indivíduo e é um termo muito utilizado no meio jurídico, pois a garantia de direitos constantes nas legislações faz parte do “ser cidadão”. A palavra cidadania tem sua origem do latim “civitas” e significa cidade. O cidadão faz parte de uma sociedade onde goza de seus direitos civis, sociais e políticos, dessa maneira a lei assegura que todos são iguais.

Ser cidadão é ter direito à vida e nela ter a oportunidade de desfrutar de todos os direitos condizentes à pessoa humana. Ser cidadão é saber decidir, opinar de forma construtiva, fazendo-se respeitar e respeitando os direitos de outrem (Diniz, 2014, p. 6).

Dessa forma, temos teóricos que nos trazem em suas palavras o que entendem por ser cidadão, a visão aristotélica considera que para exercer a cidadania é necessário que se tenha uma participação política na gestão, e os indivíduos considerados cidadãos, que não eram mulheres, escravos e estrangeiros, eram quem participava de assembleias e nas tomadas de decisões. Outro fator importante era que para governar, era preciso saber ser governado.

Partindo desse entendimento, o conceito de cidadania entre os atenienses, apesar de estar relacionado à participação política por parte do indivíduo, era um conceito que possuía limitações, que para se configurar exigia critérios de distinção (Diniz, 2014, p. 8).

Aristóteles argumentava que a cidadania plena estava relacionada à capacidade de exercer virtudes políticas, como a participação no governo e a tomada de decisões sobre assuntos públicos, e defendia a ideia de que a cidadania não era apenas uma questão de direitos, mas também de deveres para com a comunidade política. O filósofo via na participação política uma forma de alcançar o bem comum e a realização individual por meio da participação ativa na vida política. Para os gregos, a cidadania e a nacionalidade estavam intimamente ligadas aos laços culturais compartilhados por certos indivíduos.

Na Idade Média, o conceito e a utilização do termo “cidadania” não eram amplamente empregados ou enfatizados da mesma forma como ocorreu durante a formação dos estados nacionais na Era Moderna. Durante a Idade Média, a sociedade era organizada principalmente em torno de sistemas feudais, nos quais os laços sociais e políticos eram baseados em relações de vassalagem, lealdade pessoal e deveres entre senhores feudais e seus súditos.

No período medieval, as pessoas eram identificadas principalmente por sua posição dentro da hierarquia feudal, como senhores, vassalos, servos ou camponeses, e os direitos e deveres eram determinados por essa posição. Não havia uma noção clara de cidadania como entendemos hoje, que implica em direitos e responsabilidades individuais em relação ao Estado.

A cidadania moderna começou a ser definida em termos de pertencimento a uma nação ou comunidade política, na qual os indivíduos possuíam direitos e responsabilidades em relação ao Estado. A ideia de cidadania estava ligada à noção de soberania popular, com a noção de que o governo deve ser baseado no consentimento dos governados.

Naquele período histórico, foi quando se constatou-se que era necessário se criar noção de povo, como unidade constituída sob a soberania do poder central, o conceito de cidadão entrou em evidência, passando à ser utilizado para designar o habitante da cidade, que se encontrava submisso ao poder soberano estatal (Diniz, 2014, p. 8).

Na Era Contemporânea, temos uma compreensão mais abrangente do conceito de cidadania e seus desdobramentos, ela deixa de ser apenas um conjunto de direitos e deveres atribuídos aos cidadãos em relação ao Estado e passa a englobar uma série de dimensões sociais, políticas e culturais.

O cidadão possui a liberdade individual de ir e vir. É senhor de sua propriedade e pode expressar sua vontade, sendo-lhe garantido a liberdade de organização, bem como o acesso aos serviços básicos (Diniz, 2014, p. 9).

A cidadania na Era Contemporânea vai além da esfera política e dos direitos civis. Ela envolve a participação ativa dos cidadãos, a promoção da igualdade, a consciência ecológica e o respeito à diversidade cultural. Essa compreensão mais ampla reflete a evolução dos valores e das demandas da sociedade ao longo do tempo. “O exercício da cidadania, portanto, está vinculado ao desenvolvimento de uma sociedade democrática” (Costa; Ianni, 2018, p. 54).

2.2 SERVIÇOS PÚBLICOS

O serviço público é um espaço de direitos, dessa forma temos que “as noções de direito social e atendimento ao cidadão estão intrinsecamente embutidas à ideia da qualidade na prestação do serviço público” (Rosa, 2003, p. 21).

Serviços públicos são atividades realizadas pelo Estado ou por suas entidades autárquicas, empresas públicas ou sociedades de economia mista, com o objetivo de atender às necessidades da população em geral. Segundo o artigo 175 da Constituição Federal, “incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos” (Brasil, 1988).

Tais serviços são geralmente oferecidos de forma gratuita ou a preços acessíveis, e sua finalidade é satisfazer demandas consideradas essenciais para o bem-estar da sociedade, tais como educação, saúde, transporte, segurança, justiça, entre outros.

Quando olhamos aos serviços públicos municipais, temos que a Constituição Federal aponta em seu artigo 30, inciso III, que compete ao município:

[...] instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei (Brasil, 1988).

Assim, cabe ao município instituir e arrecadar tributos municipais; administrar as rendas municipais, os recursos financeiros arrecadados e fazer a devida utilização nas despesas necessárias, com a garantia do cumprimento da prestação de serviços públicos de competência municipal, conforme estabelecido pela Constituição Federal, com investimentos em áreas como saúde, educação, infraestrutura, segurança, cultura e lazer; e a prestação de contas de forma transparente e detalhada sobre a utilização dos recursos públicos, com a elaboração de balancetes, relatórios financeiros e demonstrativos contábeis, dentro dos prazos estabelecidos por lei.

Com a finalidade de garantir que o serviço público seja efetivo, existe a previsão legal de instrumentos de planejamento orçamentário que estabelecem quais as diretrizes, os objetivos e as metas para a execução do orçamento público, são eles: Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA).

A transparência na gestão financeira na execução de serviços é fundamental para garantir a *accountability* (responsabilização) e o controle social sobre o uso dos recursos públicos, o que visa contribuir para que haja qualidade na prestação dos serviços públicos.

[...] é por meio do *accountability* que a população toma conhecimento dos atos do governo e que este presta conta de suas ações e atos, sendo responsáveis por eles. Desse modo, a sociedade também pode fiscalizar esses atos, que sempre devem ser pautados pela ética e pelo senso de coletividade (Alves, 2021, p. 34).

A fiscalização do município fica a encargo do legislativo municipal, por meio dos mecanismos de controle interno do Poder Executivo Municipal e controle externo, como: Tribunais de Contas do Estado e Municípios e Conselhos Municipais, em conformidade com o estabelecido no artigo 31 da Constituição Federal de 1988.

Com a finalidade em acompanhar e fiscalizar a aplicação de recursos, a Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009:

[...] acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

2.3 QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A ideia de qualidade vem relacionada à qualificação, à percepção que temos sobre um produto, serviço prestado e atendimento. Entendemos que é um conceito dinâmico e que tem relação com os momentos vivenciados em determinados períodos.

Dessa forma, temos que, para falar sobre qualidade, é preciso entender de que contexto social, cultural, temporal estamos inseridos, e:

[...] considerar que a missão organizacional e o seu projeto de qualidade estarão sujeitos a modificações conforme as mudanças do cenário político, econômico, social e cultural em que a organização está inserida, bem como seu campo de atuação (Novaes; Lasso; Mainardes, 2015, p. 108).

Qualidade no serviço público refere-se ao nível de satisfação e eficiência dos serviços oferecidos pelo governo às pessoas. Isso inclui a prestação de serviços públicos de alta qualidade e efetivos, a garantia da igualdade no acesso a esses serviços e a transparência na

Administração Pública. Por exemplo, o Artigo 4º do Decreto Municipal nº 654/2018 trata sobre a qualidade do atendimento prestado.

Art. 4º A prestação dos serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de forma adequada, observando-se os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia (Curitiba, 2018).

Em resumo, a busca pela qualidade dos serviços públicos é um processo contínuo e que envolve a participação ativa da sociedade e do governo, visando atender às necessidades e expectativas dos cidadãos e promover o exercício pleno da cidadania.

2.3.1 Carta Ibero-Americana de Qualidade na Gestão Pública

A Carta Ibero-Americana de Qualidade na Gestão Pública (CIAGP) é um documento que foi aprovado em 2008 pela Conferência Ibero-Americana de Chefes de Estado e de Governo, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços públicos na região ibero-americana. Ela é composta por um conjunto de princípios e diretrizes que visam orientar os governos e as administrações públicas na adoção de práticas de gestão de qualidade, com base em critérios de eficácia, eficiência, efetividade e transparência.

A qualidade na gestão pública pode e deve ser constantemente melhorada, procurando elevá-la a níveis de excelência, ou seja, obter resultados sustentáveis, com tendências crescentes de melhoramento, e que tais resultados se comparem favoravelmente com os mais destacados referentes nacionais e internacionais (X Conferência Ibero-Americana de Ministros da Administração Pública e Reforma do Estado São Salvador, 2008).

Entre os princípios, destacam-se a orientação para o cidadão, a liderança e a participação dos trabalhadores, a gestão por processos, a gestão baseada em fatos e dados, a inovação e a melhoria contínua. A carta estabelece um conjunto de diretrizes para a implementação da gestão de qualidade nas administrações públicas, incluindo a definição de indicadores de desempenho, a promoção da cultura da qualidade, a gestão de riscos e a formação e capacitação dos recursos humanos.

A pactuação da carta pelos governos e administrações públicas da região ibero-americana tem contribuído para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e para o fortalecimento da confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

Com base na carta, foi criada a Lei Federal nº 13.460/ 2017, a fim de normatizar em nosso país a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e no âmbito municipal, o Decreto nº 654/ 2018 regulamenta a prestação do serviço público em conformidade com o estabelecido na Lei Federal.

3 ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA

No âmbito da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC), a Lei Orgânica traz como uma das diretrizes do Município a garantia da universalização dos serviços públicos e a materialização dos direitos fundamentais, em especial o acesso dos seus habitantes em serviços aos bens, serviços e condições de vida indispensáveis a uma existência humana com dignidade (Lei Orgânica Municipal).

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, a Prefeitura Municipal de Curitiba regulamentou no âmbito do Poder Executivo Municipal, por meio do Decreto Municipal nº 654/2018, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, e para atendimento a esse Decreto Municipal realiza trimestralmente pesquisa com os cidadãos de todas as dez Administrações Regionais para monitorar alguns serviços relacionados às prioridades legais das pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, à certeza da igualdade no tratamento aos usuários, ao cumprimento de prazos e normas procedimentais, entre outros, permitindo melhorar a qualidade dos serviços prestados.

É conhecido que a oferta de serviços de atendimento aos cidadãos na Prefeitura Municipal de Curitiba é realizada de maneira descentralizada, com núcleos regionais de atendimento vinculados às secretarias e aos demais órgãos ligados à esfera administrativa municipal e estadual, e que a PMC também dispõe de serviços de informação e atendimento ao cidadão por meio de vários canais de atendimento, como o Portal da PMC, Central de Atendimento Telefônico - 156, Curitiba APP, Redes Sociais e de maneira presencial, nas Administrações Regionais.

Com a finalidade do cumprimento das legislações vigentes, a Prefeitura Municipal de Curitiba publica anualmente o relatório de gestão, apresentado à Câmara Municipal, que traduz e detalha em números a construção das ações e dos resultados de todos os órgãos da Prefeitura de Curitiba.

O que hoje leva o nome de Relatório de Gestão tem uma história e está sempre ligado ao posicionamento da prefeitura na resolução de problemas na municipalidade. Tal posicionamento, se não estiver registrado em documentos, pode ser estudado por meio da modelagem estrutural e funcional da Entidade. Pode-se entender, observando a sua estrutura, o posicionamento e direcionamento das ações em prol do cidadão (Curitiba, 2022, p. 6).

O Plano de Governo é um documento em que é proposto um conjunto de programas, projetos e produtos. Em Curitiba, o plano é sustentado por três eixos estratégicos: solidariedade, sustentabilidade e responsabilidade, alinhados às diretrizes do Plano Diretor da cidade e em conformidade com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Dentro do plano apresentado pela gestão 2021-2024, destacamos que o programa que envolve a temática deste trabalho é intitulado “Programa Viva Curitiba Transparente”, dentro do eixo responsabilidade, que possui como objetivo:

Buscar a efetividade das políticas públicas de maneira comprometida, pautando-se no planejamento, controle, responsabilidade e transparência, que já fazem parte da gestão da cidade, com equilíbrio financeiro, respeitando os princípios básicos da prudência no manuseio da coisa pública, e, também, proporcionando a eficiência na prestação dos serviços públicos e na busca da satisfação dos cidadãos (Curitiba, 2021).

Ao considerar o estabelecido pelo programa, temos dois projetos que dialogam com o que propomos neste trabalho. São eles: Projeto 3 - Frente de Requalificação e Inovação - Ruas da Cidadania, que tem por objetivo: “Ofertar serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba à população, nas Ruas da Cidadania, de forma ágil e desconcentrada” e dentro desse projeto, temos os seguintes produtos: 1. Ruas da Cidadania requalificadas; 2. Espaço cidadão

reestruturado; 3. Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão Implantado; e destacamos o Projeto 4 - Inovação do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão (Siac) e Guia de Serviços, que objetiva:

[...] Inovar o Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão - SIAC e o Guia de Serviços, com a finalidade de agilizar o acesso da população aos serviços ofertados pelo Município de Curitiba, bem como, proporcionar ao servidor, a possibilidade de realizar suas atividades com maior efetividade.

E visam garantir que tal meta seja atingida com os seguintes produtos: 1. Guia de Serviços Inovado; 2. Assistente Virtual Criada; Siac Inovado (Curitiba, 2021).

4 METODOLOGIA

Ao se realizar uma pesquisa científica, temos que o método deve ser coerente com os seus objetivos. Neste estudo, busca-se a compreensão sobre como a construção de uma ferramenta de coleta de informações pode contribuir para auferir a percepção da qualidade do atendimento da prestação de serviços públicos, por meio do relato de experiência.

Ao considerar o RE {Relato de Experiência} como expressão escrita de vivências, capaz de contribuir na produção de conhecimentos das mais variadas temáticas, é reconhecida a importância de discussão sobre o conhecimento. O conhecimento humano está interligado ao saber escolarizado e aprendizagens advindas das experiências socioculturais. O seu registro por meio da escrita é uma relevante possibilidade para que a sociedade acesse e compreenda questões acerca de vários assuntos, sobretudo pelo meio virtual, uma vez que o contexto contemporâneo informatizado possibilita isso (Mussi; Flores; Almeida, 2021, p. 63).

Dessa forma, optou-se por analisar a prestação de serviços em uma **Rua da Cidadania** da Cidade de Curitiba, por meio de um relato de experiência, em que se aplicou o referencial teórico abordado a esse objeto em estudo.

Tal relato de experiência se deu por meio da vivência profissional/laboral das autoras, buscando, por meio da lente teórica, discutir sob suas percepções, como a percepção pode ser auferida por meio de uma ferramenta de coleta de dados.

As experiências descritas levam em consideração os mais de dez anos de atuação das autoras no serviço público municipal, e em especial, os meses de março, abril e maio de 2023, em que observaram a realização das atividades sob a lente do arcabouço teórico proposto.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA CIDADANIA DO BAIRRO NOVO

Quando se realiza o método de relato de experiência, temos que é uma metodologia que se apresenta como “algo fundamental, pois, pode ser entendido como resposta de um problema, de uma questão norteadora ou do que se trata a experiência; ou seja, é o principal assunto a ser contextualizado” (Mussi; Flores; Almeida, 2021, p. 63).

Quando se observa a prestação de serviços nas Ruas da Cidadania de Curitiba, devemos considerar a diversidade dos cidadãos curitibanos, suas diversas realidades sociais, econômicas e culturais, e suas diferentes formas de acesso aos serviços públicos. Sendo assim, buscou-se neste estudo relatar de que forma o cidadão curitibano percebe o atendimento realizado na Rua da Cidadania do Bairro Novo.

A Rua da Cidadania do Bairro Novo, Região Sul de Curitiba, iniciou o atendimento em março de 1992 na Vila Tecnológica. Em maio de 2001, houve a mudança de endereço para onde ela está localizada atualmente, a população estimada atendida por essa regional corresponde a 170.655 habitantes (IBGE | IPPUC 2020). Atualmente, oferta os seguintes serviços relacionados a: transporte público (URBS); cultura (Fundação Cultural de Curitiba); Saneamento (Sanepar); energia elétrica (Copel); impostos e taxas (Núcleo Regional de Finanças); abastecimento (SMSAN); identificação (Instituto de Identificação do Paraná); segurança pública (Guarda Municipal); espaço empreendedor (Agência Curitiba); trabalho e emprego (Sine); assistência social (Fundação de Ação Social); esporte e lazer (Núcleo Regional do Esporte e Lazer); educação (Núcleo Regional de Educação); habitação (Cohab); urbanismo (Secretaria de Urbanismo).

Para a efetividade desses serviços, o usuário se dirige à sala da Administração Regional, que funciona como um canal de acesso aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Curitiba e demais órgãos, e é atendido pelos servidores municipais que realizam agendamentos online, cadastro do usuário nos sistemas da PMC: E-Cidadão; Rede de Proteção Animal; Portal Curitiba em Movimento; reclamações, sugestões, denúncias, elogios na central 156. Também realizam atendimento telefônico; acesso à rede wi-fi gratuita; cadastros de protocolos; orientações dos serviços da Prefeitura, do Governo do Estado e Governo Federal.

Há ainda servidores que atendem aos serviços de área técnica, que atuam na articulação das demandas como fiscalização e vistoria de obras; verificação de demandas da população, respostas à Central 156, SIGMU, COCs, Orientação Técnicas e serviços da Defesa Civil, com plano de contingência para situações de emergência. Existe a equipe vinculada à Coordenação de Assuntos Comunitários, que atende às lideranças comunitárias, ONGs, entre outros; apoio em eventos da Regional.

Essa equipe de servidores da Administração Regional Bairro Novo atendeu no ano de 2022, uma média de 2.100 usuários/mês, de forma presencial e telefônica, nos diversos serviços descritos acima. 60% desses atendimentos consistem em serviços de agendamentos online e serviços que necessitam de recursos tecnológicos e internet para a execução dos mesmos. Esses dados foram retirados de controles diários realizados pela Administração Regional.

Dentro desse cenário de atendimentos realizados ao usuário, considerando mais de 20.000 atendimentos ao usuário no ano, ao observar o cotidiano de trabalho, o diálogo entre os servidores que fazem o atendimento ao cidadão e as demandas que são solicitadas no balcão, pode-se verificar que o desconhecimento por parte do cidadão em vários serviços é devido à complexidade burocrática, às leis e aos regulamentos que não são claros, às ferramentas complexas disponibilizadas ao cidadão e ao tempo de resposta, que por vezes é extenso. Para o cidadão, muitas vezes é interpretado como mau atendimento, mesmo que os servidores públicos estejam realizando o atendimento dentro das normas e dos limites estabelecidos.

Ao considerar o relato de servidores que prestam o atendimento e os cidadãos que utilizam os serviços públicos ali prestados, é perceptível que existe o desinteresse por parte do usuário em buscar informações e utilizar os serviços disponibilizados pela Administração Pública. Verifica-se a falta de confiança nas instituições governamentais, a percepção de ineficiência do setor público, a preferência por serviços privados ou, simplesmente, a falta de necessidade imediata dos serviços. Dessa forma, não conseguem perceber as iniciativas de melhoria na qualidade de atendimento, o que corrobora a manutenção da visão negativa do serviço público.

Destacam-se a dificuldade do usuário no acesso à tecnologia, à internet, e a dificuldade de letramento digital como os principais complicadores na questão de acessibilidade aos serviços e na comunicação dentro da realidade da população atendida pela Regional Bairro Novo.

Sendo assim, existem ações que podem ser propostas para a melhoria na qualidade no serviço público, tais como: capacitação e formação continuada por meio de investimento em programas de capacitação e treinamento para os servidores públicos, com a finalidade de aprimorar habilidades técnicas e comportamentais; simplificar e desburocratizar processos, otimizando ferramentas existentes a fim de que as demandas sejam resolvidas com maior facilidade; atendimento ao cidadão: aprimorar o atendimento, investindo em canais de comunicação eficientes, estabelecendo prazos de resposta que sejam razoáveis e fazer o monitoramento desses canais; transparência e prestação de contas: garantir a transparência na gestão pública, divulgando informações relevantes sobre gastos, projetos e resultados alcançados de maneira objetiva e clara, de maneira que o cidadão possa compreender o que está sendo dito, tal ação fortalece a confiança da população e garante o acompanhamento participativo da gestão; incentivos à inovação: estimular a inovação e o uso de tecnologia no serviço público, buscar soluções mais eficientes e econômicas para os problemas enfrentados, criar laboratórios de inovação, parcerias com *startups* e estimular a melhoria de aplicativos e plataformas digitais; fortalecer a Central 156, com ações que promovam a divulgação, pois tal central é uma importante ferramenta de diagnóstico, a fim de que sejam identificados os problemas e estes possam ser sanados; e promover campanhas de participação ativa dos cidadãos, para que eles possam compreender a importância do debate na formulação das políticas públicas. Essas são algumas sugestões de ações que podem ser aplicadas com o intuito de melhorar a qualidade do serviço público. Cabe ressaltar que algumas das propostas já são aplicadas, porém é importante uma avaliação do trabalho que vem sendo realizado e procurar fazer com que as práticas sejam efetivas e satisfatórias.

5.1 PROPOSTA DE INSTRUMENTO DE PESQUISA

Ao tratarmos sobre a qualidade no serviço público, vemos a relevância desse tema para a efetividade no atendimento, visto que o grau de satisfação do usuário é um importante indicador. Nessa perspectiva, temos um estudo que evidencia que para procedermos a análise de dados, é preciso considerar a qualidade sob quatro conceitos: “qualidade como excelência, qualidade como valor, qualidade como conformação de especificações e qualidade como atendimento e/ou superação das expectativas dos clientes” (Novaes; Lasso; Mainardes, 2015, p. 108). Dentro do que percebemos, vimos a importância de construir um instrumento de pesquisa que possa contribuir para a avaliação do serviço prestado ao cidadão, que poderá ser respondida de maneira voluntária, considerando o nível de satisfação do usuário, indicando o grau de concordância conforme a Tabela 1, abaixo:

Tabela 1 - instrumento de pesquisa para a avaliação do serviço prestado ao cidadão.

1	2	3	4	5
Insatisfeito	Insatisfeito parcialmente	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito Parcialmente	Satisfeito totalmente

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Novaes, Lasso e Mainardes (2023).

Atendimento ao cidadão	1	2	3	4	5
Considero que o sistema de agendamento online é eficiente.					
Os funcionários estavam dispostos a ajudar.					
Sua solicitação foi atendida.					
Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado pelo servidor?					
Qual o seu nível de satisfação com os serviços prestados pela Rua da Cidadania?					
Com relação ao horário de atendimento.					
Considero importante a ampliação dos horários de atendimento ao cidadão.					
Considero que os serviços públicos da Rua da Cidadania sempre resolvem o que preciso com excelência.					
Considero que o serviço público de qualidade é aquele que sempre resolve o que preciso.					
Considero serviço público de qualidade aquele em que o atendimento é sempre perfeito.					
Considero serviço público de qualidade aquele que tem pessoas suficientes para o atendimento e a resolução de problemas.					
Considero serviço público de qualidade aquele onde os serviços são padronizados: qualquer servidor oferece a mesma prestação de serviços e com a mesma eficiência.					
Considero serviço público de qualidade aquele onde os processos são melhorados a cada avanço tecnológico.					
Considero serviço público de qualidade aquele onde minha necessidade é mais importante que a burocracia.					
Considero serviço público de qualidade aquele que considera as minhas condições particulares (PCD, analfabeto, acamado, idoso, entre outras).					
Considero serviço público de qualidade aquele onde as necessidades básicas, como saúde, educação e segurança, são atendidas.					

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Novaes, Lasso e Mainardes (2023).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade dos serviços prestados aos cidadãos é um fator crucial para garantir que as necessidades da população sejam atendidas e que haja uma relação positiva entre governo e sociedade. Serviços públicos de qualidade são essenciais para o bem-estar dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconômico de uma nação.

No tocante a essa qualidade, existe a compreensão de que o município é o nível de governo mais próximo ao cidadão, pois toda sua rotina é vivida dentro do município e cabe a este a execução de melhorias, prestação de serviços e atendimentos prestados de forma humanizada e respeitosa, garantindo que o cidadão seja tratado com dignidade e tenha seus direitos preservados.

É preciso considerar a importância do diálogo entre os cidadãos e o poder público, ouvindo suas demandas e necessidades e buscando soluções que atendam às suas expectativas e que promovam uma gestão pública de qualidade.

Criar mecanismos de controle quanto à efetividade da prestação do serviço; investir na formação continuada do servidor; melhorar os serviços de informação disponibilizados nos diversos canais de comunicação da PMC também buscar melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Vale salientar que muitas ações estão previstas no planejamento do município, como: melhoria nas plataformas virtuais para compilação dos dados de atendimento; realização de novo Guia de Serviços ao usuário; melhoria na Plataforma Assistente Virtual, para garantir o atendimento às pessoas com deficiência; execução dos projetos de reforma das instalações elétricas, implantação de nova iluminação e requalificação e revitalização nas Administrações Regionais, melhorando a segurança dos usuários. Estão previstos também desenvolvimento profissional dos servidores para atendimento às mulheres em situação de violência.

Para alcançar a qualidade no serviço público, é necessário que a Administração Pública tenha um compromisso com a melhoria contínua, aprimorando seus processos e serviços com base no *feedback* dos usuários e na avaliação regular dos resultados alcançados. Isso é importante para que o governo possa atender às necessidades e expectativas dos cidadãos, promovendo a confiança e a credibilidade na Administração Pública.

Com a aplicação das propostas apresentadas e considerando as propostas já previstas para execução pela Prefeitura Municipal de Curitiba, consideramos que há esforços para promover a inclusão de usuários, avanços tecnológicos e novas formas de acesso para os serviços, possibilitando assim uma mudança de percepção positiva quanto à qualidade no atendimento prestado, não só pela Administração Regional Bairro Novo, mas por todos os meios de atendimento da cidade como um todo.

Como estudos futuros, sugerimos que haja outros relatos de experiência nas demais Ruas da Cidadania, para que possa ser viável a comparação, bem como a utilização empírica da ferramenta proposta neste estudo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 11 de maio 2023.

BRASIL. **Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 11 de maio de 2023.

BRASIL. **Lei Federal n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995**. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm>. Acesso em: 11 de maio de 2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº131/ 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em 12 de maio de 2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº101/ 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em 12 de maio de 2023.

BRASIL. **Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014. Disponível em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2023.

COSTA, Maria Izabel Sanches; IANNI, Aurea Maria Zöllner. O Conceito de Cidadania. In: **Individualização, cidadania e inclusão na sociedade contemporânea: uma análise teórica**. São Bernardo do Campo, SP: Editora UFABC, 2018, p. 43- 73.

CURITIBA. **Lei Orgânica do Município de Curitiba**. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.dhnet.org.br/direitos/municipais/a_pdf/lei_organica_pr_curitiba.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2023.

CURITIBA. **Decreto Municipal nº 654, 26 de junho de 2018**. Regulamenta o regime de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública Municipal. Disponível em: file:///C:/Users/User/Downloads/ATO_311436.pdf. Acesso em: 11 de maio 2023.

CURITIBA. Prefeitura Municipal de Curitiba. Instituto Municipal de Administração Pública. **Relatório de Gestão da Prefeitura Municipal de Curitiba- 2022**. Disponível em: http://imap.curitiba.pr.gov.br/arquivos/rel_gestao_2022.pdf. Acesso em: 11 de maio de 2023.

CURITIBA. Prefeitura Municipal de Curitiba. Secretaria Municipal de Finanças. **Relatório de Plano de Ação- SMF**. Programa Viva Curitiba Transparente (Gestão 2021- 2024). Disponível em: <http://multimedia.transparencia.curitiba.pr.gov.br/PlanoGoverno/PlanoAcao/ProgramaVivaCuritibaTransparente.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2023.

ALVES, Elizeu Barroso. **Accountability e transparência pública: uma proposta para a gestão pública de excelência**. Curitiba: InterSaberes, 2021.

DINIZ, Jarlan Ferreira. Cidadania: À evolução de um conceito. In: **Revista Brasileira de Direito e Gestão Pública**. Pombal. PB, v. 2, n.1, p. 6- 11, jan./mar., 2014.

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Wagner Emerson. Percepções de Qualidade do Serviço Público. In: **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**. Rio de Janeiro. RJ, v. 9, n. 1, jan./mar., 2015.

MUSSI, R. F. de F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. DOI: 10.22481/praxisedu.v17i48.9010.

ROSA, T. N. **O Atendimento ao Cidadão Florianopolitano: Um Olhar do Serviço Social**. Florianópolis, jul. 2003. Disponível em: <<file:///C:/Users/elaisantos/Desktop/TCC%20Artigos/288072-1.pdf>>. Acesso em: 15 de março 2023.

X CONFERÊNCIA IBERO-AMERICANA DE MINISTROS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E REFORMA DO ESTADO SÃO SALVADOR. **Carta Ibero- Americana de Qualidade na Gestão Pública.**, El Salvador, 26 e 27 de junho de 2008.