

Contribuição para o Estabelecimento de Padrões de Qualidade para os Serviços Prestados em Ambiente de Governo Eletrônico

Espartaco Madureira – maio/2001

O [Decreto N° 3.507](#), de 13 de junho de 2000 dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, estabelecendo as diretrizes normativas para a definição desses padrões.

Resumidamente, podemos verificar que o decreto estabelece dois grandes focos de abrangência e de atuação – (1) a definição, medição e divulgação de padrões e (2) a realização de pesquisas de avaliação de satisfação dos usuários.

De forma sintética, também podemos identificar que os padrões de qualidade a serem adotados deverão:

1. ser:

- adotados para todos os serviços prestados;
- avaliados e revistos periodicamente;
- mensuráveis e de fácil compreensão; e
- divulgados ao público.

2. abranger aspectos sobre:

- a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;
- as prioridades a serem consideradas no atendimento;
- os prazos para o cumprimento dos serviços;
- os mecanismos de comunicação com os usuários;
- os procedimentos para atender a reclamações;
- as formas de identificação dos atendentes;
- o sistema de sinalização visual; e
- as condições de limpeza e conforto de suas dependências.

3. aferir e divulgar, pelo menos anualmente, o grau de satisfação do usuário dos serviços públicos, sendo que esta sistemática de mensuração deverá obedecer critérios, metodologias e procedimentos a serem definidos e validados por um comitê de homologação.

Isto posto, podemos verificar que as diretrizes constantes do decreto estão focadas para um ambiente de prestação de serviços tradicional (pré-sociedade da

informação) e não contemplam as peculiaridades de um ambiente de governo eletrônico, que procura utilizar intensivamente os recursos da Internet.

Assim, pretendo desenvolver uma abordagem mais específica e que leve em consideração as características das Tecnologias da Informação e de Comunicações, que direcionam e sustentam a prestação de serviços por parte de um governo eletrônico, onde pretende-se ampliar o acesso aos serviços públicos e, drasticamente, reduzir deslocamentos, tempo, dinheiro e contatos necessários a uma prestação de serviços conclusiva.

Primeiramente, devemos observar que uma sistemática de estabelecimento de padrões de qualidade de atendimento ao público deve ser um pouco mais abrangente e buscar sustentação em quatro princípios básicos:

1. **Padrões**, propriamente ditos, que são os compromissos públicos assumidos pela organização para com o cidadão, no que se refere à qualidade dos serviços prestados.

O conjunto de padrões estabelecido por uma organização deve ser compreendido como uma carta de obrigações da organização ou uma carta de direitos do cidadão, sendo que uma das referências sobre o tema é a “Carta do Cidadão” (*Citizen’s Charter*), publicada pela presidência dos Estados Unidos em 1995.

Outra técnica, que não pode ser esquecida e é largamente utilizada nos processos de melhoria contínua da qualidade, é aquela em que o desempenho presente é submetido a um incremento de exigência (**Baselining**), alcançando-se um novo referencial de desempenho, que passa a compor a especificação dos resultados desejados;

2. **Retro-alimentação Ampliada**, obtida por meio de pesquisas de satisfação realizadas não somente junto aos próprios usuários dos serviços mas, também, junto aos servidores e ao corpo gerencial envolvido no processo.

As pesquisas junto aos usuários devem auxiliar na determinação de suas expectativas quanto ao tipo e à qualidade dos serviços prestados.

E as pesquisas junto aos servidores e gerentes devem auxiliar na detecção de problemas e de obstáculos que devam ser superados para elevar a qualidade destes mesmos serviços.

Além destas componentes, existe uma necessária busca de comparações (**Benchmarking**) a serem realizadas em relação ao desempenho de serviços prestados por outras organizações públicas, pela iniciativa privada ou por organizações públicas de outros países, que sejam reconhecidas como referenciais em suas respectivas áreas;

3. **Responsabilização**, onde a responsabilidade pela qualidade dos serviços prestados é claramente explicitada e são disponibilizados procedimentos para atender às reclamações e são definidas formas de identificação dos atendentes.
Adicionalmente, devem ser criados controles que possibilitem respostas rápidas e eficazes às reclamações encaminhadas pelos usuários, assim como mecanismos de monitoração de ações necessárias à correção de desvios na execução dos padrões de qualidade mínimos estabelecidos; e
4. **Transparência**, onde a divulgação de informações relevantes também está associada às modernas práticas de governança que buscam o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos por meio de estratégias de incentivo à participação dos cidadãos.

A busca pelo incremento dos níveis de participação e controle social por parte dos cidadãos, deve ser adotada nos processos decisórios relativos ao acesso a informações, bem como à difusão e à utilização do conhecimento.

Relativamente ao estabelecimento de uma sistemática de padrões de qualidade de atendimento ao público para o ambiente de governo eletrônico, podemos acrescentar mais um princípio, qual seja:

5. **Ambiente Internet**, onde devem ser consideradas as questões relativas à definição de mecanismos que protejam os ambientes operacionais e de comunicação, assim como permitam a implementação de mecanismos de autenticação, integridade, confidencialidade, acessibilidade das bases de dados públicas e que protejam o cidadão e o seus direitos de segurança e privacidade.

Assim sendo, podemos adaptar a classificação utilizada pelo Gartner Group e visualizar três categorias de indicadores de padrões de qualidade para a prestação de serviços públicos em um ambiente de governo eletrônico:

Categorias	Indicadores
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - capacidade de armazenamento; - capacidade de processamento; - quantidade de transações simultâneas por unidade de tempo; - velocidade dos circuitos de comunicação; - nível de segurança física e lógica; - padrões de gerenciamento de redes;

	<ul style="list-style-type: none"> - padrões de desenvolvimento e <i>design</i>; - etc.
Serviços	<ul style="list-style-type: none"> - tempo de resposta; - <i>Medium Time Before Failure</i> - MTBF; - <i>Medium Time To Repair</i> - MTTR; - custo unitário das transações; - ferramentas instaladas; - facilidades de interatividade adotadas; - etc.
Negócios	<ul style="list-style-type: none"> - adaptação ao ambiente Internet dos indicadores descritos no Art. 3º do Decreto Nº 3.507; - informações disponibilizadas; - serviços prestados; - nível de interação permitida; - indicadores de eficácia, fortemente relacionados à atividade específica da organização; - etc.

Esta contribuição não pretende esgotar a discussão sobre tema tão atual e inovador mas, propõe-se a ser ponto de partida de um trabalho conjunto que atenda às características de trabalho cooperativo e em rede, entre a Secretaria de Gestão/MP e a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/MP.

Espero que pela interação de esforços, experiências e capacidades possamos implementar uma Gestão Pública mais eficiente e inovadora e uma Administração Pública mais moderna e adaptada às demandas da nova sociedade do conhecimento e aos interesses do cidadão.