

PROPOSTA DE UMA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PARA A GESTÃO DE PESSOAS DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE. Administração.

Evandro da Silva Nunes; Alice Gerlane Cardoso da Silva

Universidade Potiguar - UnP

Mestrado Profissional em Administração, Natal-RN.

<https://www.unp.br/mestrado-doutorado/mpa/>

Introdução

A transparência nas ações governamentais se dá através do acesso do cidadão à informação, sendo elemento indispensável para tornar mais democrática a relação entre a sociedade e o Estado, objetivando reduzir desigualdades sociais e aumentar a eficiência na prestação dos serviços públicos. Por meio de dados e informações, o cidadão pode avaliar o serviço prestado (Matias-Pereira, 2020).

Para pôr em prática esse modelo de gestão, diversas ferramentas foram criadas, possibilitando um melhor gerenciamento das ações voltadas para a eficiência, transparência e qualidade dos serviços. Dentre elas, podemos citar o Portal da Transparência, a Lei de Acesso à Informação (LAI), as ouvidorias e a Carta de Serviços ao Usuário (Paludo, 2022).

Por sua vez, a Carta de Serviços ao Usuário, objeto de estudo desta pesquisa, corresponde a uma ferramenta que contribui para democratizar a informação e padronizar os serviços prestados ao público em geral. Assim, por valorizar a ideia de transparência e eficiência na Administração Pública e por ser um documento, como se verá adiante, que contribui para melhor gerenciar o atendimento ao público, resolveu-se estudá-la, a fim de compreender e demonstrar as contribuições de melhorias para as instituições públicas e, em especial para o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), e, conseqüentemente, para a sociedade (Azevedo; Souza; Lima, 2022).

Sendo assim, a pesquisa pretende propor e apresentar como a Carta de Serviços ao Usuário poderá agregar valor às atividades desse ambiente de trabalho na medida em que gera a necessidade de otimizar e padronizar os processos de trabalho.

Objetivos

Propor um modelo de Carta de Serviços ao Usuário, com base no Decreto Federal nº 9.094/2017, a fim de contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Gestão de Pessoas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN.

Metodologia

Este estudo se classifica como uma pesquisa qualitativa, descritiva, fez uso da pesquisa bibliográfica, da pesquisa documental e da pesquisa-ação. Os sujeitos incluídos na pesquisa foram usuários dos serviços ofertados pela GP do IFRN e servidores que ocupam cargos de chefia nos setores de GP da instituição, uma vez que detêm conhecimentos específicos sobre as atividades do setor.

Para delimitar a participação dos sujeitos no estudo, os seguintes aspectos foram salvaguardados como critérios de inclusão: em relação aos usuários, optou-se por escolher os diferentes tipos de usuários dos serviços. Dessa maneira, foram entrevistados estagiários, servidores efetivos, temporários, aposentados e pensionistas; para usuários externos, o critério foi o de não ter vínculo com a instituição, porém já ter buscado e/ou solicitado informações e/ou serviços junto à GP do IFRN. Com relação aos servidores atuantes na gestão de pessoas, os participantes deveriam ocupar cargo de chefia e ter experiência na função. Como critérios de exclusão, não participaram servidores que estavam de férias, de licença ou afastados durante o período de coleta de dados, bem como os que não concordaram em participar da pesquisa e/ou não assinarem o TCLE e/ou Termo de gravação de voz.

Para obter os resultados desta pesquisa foram utilizados a análise documental, as entrevistas e a observação, as quais foram consideradas como satisfatórias para o estudo e desenvolvimento da proposta da Carta de Serviços ao Usuário. A discussão dos resultados foi desenvolvida a partir da análise de conteúdo conforme Bardin (2016), sendo operacionalizada em três etapas: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Resultados

Através da realização e análise das entrevistas, foi possível identificar os meios utilizados para acessar os serviços, as dificuldades apontadas em relação ao acesso e disponibilização das informações, bem como colher sugestões de informações que irão constar na proposição da carta. Constatou-se que não há uma padronização na forma como os serviços são ofertados, assim como também não existe um documento norteador que trate, de forma sistemática, sobre a oferta dos serviços. Tal fato pode justificar por que as atividades e os documentos relacionados aos serviços solicitados não seguem o mesmo fluxo de execução e sistematização para entrega ao usuário final, o que faz com que as diversas unidades trabalhem de forma diferente.

Além disso, por meio de uma pesquisa documental, foram consultados diversos documentos internos da instituição, como Notas Técnicas, Orientações normativas, Notas informativas, Instruções normativas, resoluções, deliberações, portarias, Ofícios circulares, Regimento interno e o estatuto, bem como leis, decretos e diversos normativos emitidos por órgãos externos, todos esses de domínio público, em que foi possível identificar os serviços ofertados pela Gestão de Pessoas da instituição e coletar informações sobre os requisitos, etapas, locais e prazos.

Conclusões

A elaboração da Carta não se limitou a uma esquematização dos serviços oferecidos, mas, também, a partir dela, foi possível mostrar o quanto é importante trazer informações que agilizam o atendimento, melhoram os processos de trabalho e permitem valorizar os princípios de eficiência, eficácia, legalidade e publicidade, que constam na Constituição do país.

Os resultados encontrados evidenciam que cada campus da instituição executa os serviços de uma maneira diferente. No entanto, o formato e o fluxo para executar esses serviços podem ser mais ou menos eficientes, proporcionar mais ou menos facilidade de acesso às informações para os usuários. E, por isso, a necessidade de estudar a melhor forma de oferecer os serviços para padronizar e disponibilizar ao público um documento único de fácil leitura e compreensão.

Em síntese, as melhorias que podem vir por meio da Carta de Serviços são, agilidade, eficiência, transparência, acesso à informação e padronização nos processos de trabalho do setor.

Bibliografia

AZEVEDO, A. C.; SOUZA, I. S.; LIMA, A. R. A carta de serviço ao usuário como instrumento de transparência nas capitais brasileiras. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 9., *Anais...*, São Paulo, 5 a 7 de outubro de 2022. Sociedade Brasileira de Administração Pública Brasil. Disponível em: <https://sbap.org.br/ebap/index.php/home/article/view/791>. Acesso em: 15 jan. 2023.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70, 2016.

MATIAS-PEREIRA, J. *Manual de gestão pública contemporânea*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

PALUDO, A. V. *Administração pública*. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2022.

