

A proposta apresentada se caracteriza por restabelecer a prioridade da função de atendimento ao usuário de serviços públicos, a razão e também a quem deve estar destinado todos os esforços da administração municipal.

De forma inovadora, o Projeto de lei propõe 2 eixos de atuação: a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento.

Boas práticas é uma expressão comum em empresas privadas e se traduz na melhor forma de praticar ou fabricar determinado produto. Assim, o projeto se apropria dessa terminologia e transforma conceitos reconhecidos internacionalmente em ações que visam valorizar o cidadão – usuário de serviços públicos. É a parte principiológica da lei.

Por outro lado, a proposta também determina a elaboração de padrões de qualidade em cada órgão da administração direta e indireta e demais parceiros como meio de dar visibilidade à forma como o serviço se organiza para melhor atender. Trata-se da parte operacional e mensurável do projeto. Com ampla divulgação e publicidade, os padrões de qualidade estabelecidos poderão ser controlados pelo usuário e ao mesmo tempo constantemente renovados.

O projeto também aproveita para estabelecer mecanismos de controle e de participação do usuário, instrumentos relevantes para a formação de uma proposta de conteúdo democrático.

Atender não é simplesmente dar vazão às demandas, na verdade o termo é bem mais amplo e dá razão e finalidade à administração pública. É um instrumento de conexão com a sociedade e uma atividade complexa, que encobre uma teia de relacionamentos e distintas situações.

É uma atividade social-mediadora, resultante da sinergia de diferentes variáveis e de um processo multifacetado, dentro de um contexto institucional que alimenta a dinâmica das mudanças organizacionais. O processo de atendimento é um trabalho de interlocução entre as pretensões dos usuários e as finalidades da instituição, que em muitas ocasiões é fonte de permanente conflito.

No desenrolar do processo de atendimento o importante é identificar pontos críticos e trabalhar na situação-problema, formulando um conjunto de recomendações e ações que criem condições favoráveis para o bem estar de todos os envolvidos na relação.

Alterar práticas de gestão e investir em capacitação são fatores intrínsecos de qualidade, mas que não produzirão o efeito desejado se não for dada a devida divulgação e informação aos principais interessados, que no caso em tela são os usuários dos serviços públicos. É fundamental estar voltado para as expectativas de quem usa o serviço, pois são elas que definirão o *status* do atendimento. Qualidade é um atributo dado pelo usuário quando satisfaz suas necessidades, é, portanto, de caráter subjetivo.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

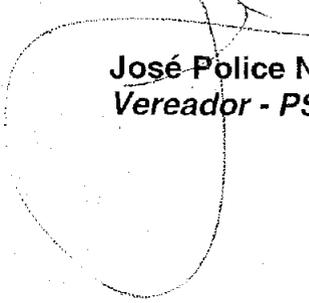
É por meio do atendimento que se constrói uma relação de credibilidade na administração pública, desde que se determine como precípua o interesse coletivo. A administração pública realiza suas funções por meio da prestação de vários serviços, cujo funcionamento se estabelece nas relações com os cidadãos.

Atender, porém, é um ato de relacionamento humano e como tal dicotômico. Via de mão dupla, envolvendo vários personagens com papéis ativos e complementares, mobiliza sentimentos diversos, condicionados pelas características culturais da sociedade onde a instituição está inserida. No nosso país não há propriamente tradição em bem atender, entretanto o novo modelo de cidadania trazido pela Constituição de outubro de 1.988, proporciona os elementos essenciais para a mudança de paradigmas.

As transformações sociais, políticas e econômicas observadas, principalmente nas duas últimas décadas, vêm permitindo e estimulando o aparecimento de uma nova cidadania, que prevê novas formas de relacionamento e também de composição de conflitos, buscando eliminar o cansaço reivindicatório tão comum a quem se dispõe a percorrer os corredores dos órgãos públicos.

O projeto de lei agora apresentado tem como finalidade refletir a preocupação com a melhoria contínua dos serviços públicos e o aprimoramento da administração pública, por meio do atendimento do usuário. Pretende reconhecer a importância desse serviço como elemento de promoção do bem estar da população, buscando sensibilizar e o comprometer de todos os agentes públicos com a tarefa.

Pelas razões acima é que peço aos nobres pares a aprovação do Projeto de lei aqui apresentado.


José Police Neto
Vereador - PSDB