

DICAS

PÓLIS - ILDES FES

IDÉIAS PARA A AÇÃO MUNICIPAL

GS Nº 107

1998

SERVIÇO MÓVEL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Levar informações e serviços públicos a todas as regiões do município permite ampliar a prestação de serviços àqueles que estavam excluídos por dificuldade de acesso, facilita o contato entre o governo e a população e favorece o exercício da cidadania.

Conseguir chegar às informações e aos serviços públicos nem sempre é fácil, principalmente para quem mora nos bairros periféricos, onde há carência de serviços de atendimento. Os horários de funcionamento dos órgãos públicos e o desconhecimento da existência dos serviços ou dos requisitos para utilizá-los também dificultam o acesso a eles. Uma vez que este acesso aos serviços públicos é basicamente mediado por informações, a falta de informação torna-se um limitador da cidadania. Além disso, a informação é que permite a consciência dos direitos e o seu exercício. É muito importante, portanto, que os governos comprometidos com a promoção da cidadania disponham de instrumentos que facilitem o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e às informações. A adoção de serviços móveis de atendimento pode, em alguns casos, ser fundamental para garantir o acesso dos cidadãos aos serviços e informações públicas.

POSSIBILIDADES

O serviço móvel de atendimento é um posto do governo que vai até as pessoas. Seu objetivo principal é favorecer a aproximação entre cidadão e Estado, levando informações e serviços públicos a cada localidade. Outro objetivo importante deste serviço móvel é, através de debates, palestras, seminários e cursos, incentivar a organização da comunidade para participar da solução dos problemas públicos. Também pode ser usado para estimular atividades culturais, espetáculos, música, teatro, dança, etc. E, por fim, com este serviço pode-se mostrar à sociedade o que o governo tem feito.

A emissão de documentos pessoais é um exemplo de serviço que se adapta bem ao serviço móvel de atendimento ao cidadão, e vai ao encontro de uma das demandas mais significativas da população. Outro campo de atuação é a emissão de documentos de contribuintes municipais, estaduais e federais, normalmente muito mais complexa que a emissão de documentos pessoais, por envolver um grande número de órgãos públicos e situações possíveis. O serviço móvel de atendimento ao cidadão pode ser utilizado como ponto de entrada ou instrumento auxiliar para outras políticas públicas: mutirões de manutenção urbana, orçamento participativo e discussão dos problemas da comunidade, bibliotecas móveis (veja DICAS nº 2), saúde preventiva (por exemplo, um médico pode ir ao local e medir a pressão das pessoas do bairro), intervenções culturais descentralizadas (veja DICAS nº 59), aulas públicas, programas de saúde bucal, entre outros. Também pode ser utilizado em programas de intervenção concentrada nas diversas regiões da cidade. Ao mobilizar um conjunto de recursos para intervir em determinado bairro, a prefeitura pode incorporar o serviço móvel de atendimento como mais uma atenção oferecida àquela comunidade, utilizando-o, neste caso, inclusive para chamar a atenção dos cidadãos para a intervenção concentrada.

Além de oferecer serviços públicos e auxiliar na organização da comunidade, o serviço de

atendimento ao cidadão pode contribuir para o controle social dos governos. Incorporando a disponibilização de informações para os cidadãos, estes podem acompanhar e fiscalizar as ações dos governos em vários níveis. Trata-se, sobretudo, de permitir aos cidadãos que acessem de forma simples as informações relativas às ações governamentais, ao patrimônio, sobre sua região ou município. Este conjunto de informações é o que mais facilmente pode ser oferecido de maneira automatizada. Em algumas situações, são informações que já existem em sistemas de uso interno da administração. É possível alargar esse fornecimento de informações para assuntos mais gerais. O próprio serviço móvel pode dispor de um quiosque de acesso à internet (veja DICAS nº 52). E se houver uma Ouvidoria Pública Municipal (veja DICAS nº 25), é possível incorporar um módulo de atendimento nos serviços.

IMPLANTAÇÃO

Um serviço móvel de atendimento ao cidadão pode ser implantado gradualmente, começando pelos bairros onde há maior carência de equipamentos públicos ou que são mais distantes do centro. Posteriormente pode-se expandir o serviço para outras regiões do município.

O posto deve se locomover entre os bairros da cidade, sendo possível instalá-lo em praças, em equipamentos públicos de referência (escolas, unidades de saúde), terminais de ônibus, em centros comerciais de bairro (veja DICAS nº 19). Pode funcionar em ônibus (inclusive veículos desativados reformados), furgões, quiosques, trailers, etc.

A abrangência do serviço de atendimento ao cidadão deve ser definida com precisão e de acordo com os critérios de demanda e viabilidade. Trata-se de identificar o que é mais importante disponibilizar aos cidadãos, atendendo às principais preocupações da comunidade. Isto deve levar em conta os recursos disponíveis, selecionando os serviços de implantação mais fácil.

Servidores públicos devem ir à região de implantação do serviço móvel de atendimento ao cidadão para identificar as necessidades e saber quais atividades seriam úteis. Devem também verificar as possibilidades de articulação e organização da população local. Os recursos humanos ocupam um papel central neste processo, por isso, é importante treinar servidores que saibam analisar as demandas e transformá-las em políticas públicas. Esta operação depende de capacitação em relacionamento pessoal e comunicação, conhecimento dos serviços públicos e outras variáveis que influem no atendimento.

■ EXPERIÊNCIA

Em 1996, em Brasília-DF (1.821 mil hab.), foi instalado o “Ônibus-Cidadão” na cidade-satélite de Samambaia. O Programa conta com três estruturas: a) um ônibus, destinado a veicular informações, discutir problemas, realizar reuniões para debates dos problemas públicos, usado também para palestras, seminários, cursos e atividades de educação para a cidadania; b) dois ônibus para prestação de serviços de vários órgãos; c) um palco móvel

para espetáculos de música, teatro, literatura e dança, procurando incentivar os produtores culturais da localidade e estimulando a participação infantil.

As oficinas comunitárias de produção cultural são atividades-piloto no processo de implantação do “Ônibus-Cidadão”, promovendo a participação da comunidade. O objetivo é aproveitar a capacidade criativa para a resolução dos problemas através da organização popular, construindo parcerias entre governo e sociedade para a realização de ações comunitárias.

A programação do “Ônibus-Cidadão” baseia-se em serviços já existentes nos órgãos e em serviços com possibilidade de adaptação à estrutura física do ônibus. A programação busca responder às maiores preocupações da população, por isso, foi incluída uma pesquisa com a comunidade para identificar as prioridades. No escritório que funciona dentro do “Ônibus-Cidadão” é possível tirar carteira de identidade, carteira de trabalho, receber seguro desemprego, informações sobre cursos profissionalizantes, registrar ocorrência policial, obter informações do DETRAN, resultados de concursos, enviar correspondências, entre outros serviços. Quando o serviço não é fornecido na mesma hora, o usuário pode

participar de alguma atividade educativa ou recreativa.

No que se refere à programação, cada secretaria fica responsável por um dia de atividade: educação, saúde, geração de emprego e renda, etc. Como a programação é periódica e semanal, a comunidade sabe quais são os serviços prestados cada dia.

Os ônibus de serviço ficam permanentemente na localidade, enquanto o ônibus de debate e o palco são estruturas móveis que podem ser deslocados tanto dentro da cidade quanto nas áreas rurais. Para garantir sucesso aos eventos, a chegada do ônibus é avisada com antecedência, utilizando-se uma linguagem de fácil entendimento.

Há uma Coordenação Geral (a cargo da Secretaria de Segurança Pública) que organiza as atividades do “Ônibus-Cidadão”. A Administração Regional é responsável pelo seu funcionamento, indicando um coordenador para identificar o que deve ser melhorado e acompanhar o cumprimento de responsabilidades dos órgãos do governo em relação ao serviço móvel de atendimento ao cidadão. Também foi criado o “Conselho Regional do Ônibus-Cidadão”, reunindo pessoas da comunidade para avaliar os serviços prestados e propor mudanças quando necessário.

RESULTADOS

Os principais resultados do serviço móvel de atendimento ao cidadão são no campo da promoção da cidadania, ao ampliar o acesso aos serviços públicos e às informações, ajudando a conscientizar e organizar a sociedade civil. Amplia-se a prestação dos serviços públicos levando o atendimento àqueles que estavam excluídos pelas dificuldades de acesso ou falta de informação.

O serviço móvel de atendimento também ajuda a aumentar o contato entre governo e população. Disto resulta uma maior capacidade em identificar as demandas da sociedade, tornando mais efetivas as ações do governo. Por outro lado, multiplica o volume de demandas para a máquina pública, o que acarreta uma pressão para aumento de eficiência nas ações do governo. Outro impacto importante sobre o funcionamento dos organismos do Estado é relativo à possibilidade de melhora na qualidade de atendimento e

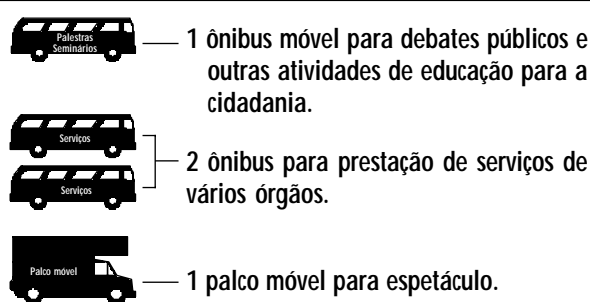
da imagem do serviço público. No caso de Brasília, os usuários do “Ônibus-Cidadão” indicam o que poderia ser modificado, criando um serviço público comunitário. Desta forma, os servidores ficam mais próximos da comunidade, o que facilita o conhecimento dos problemas e fortalece o compromisso com a população. O fato de a comunidade também cuidar do funcionamento do “Ônibus-Cidadão” também promove a cidadania na medida em que os usuários

se sentem co-responsáveis pela efetividade dos serviços prestados, podendo cobrar dos órgãos públicos o que lhes é de direito. A possibilidade de utilizar esse tipo de instrumento para um levantamento de demandas e informações junto aos cidadãos permite agilizar o processo decisório do governo local. Além disso, pode contribuir para a articulação de políticas públicas integradas, que contarão com a participação da população envolvida desde o momento do di-

agnóstico. O uso dos sistemas de atendimento ao cidadão para fornecer informações ajuda a democratizar a sociedade, ao permitir o conhecimento dos direitos e os caminhos para garantir seu usufruto. Quando o serviço de atendimento ao cidadão incorpora o fornecimento de informações, promove também o controle da sociedade sobre o governo, exigindo maior transparência em suas decisões. Em Brasília, por exemplo, o “Ônibus-Cidadão” estimula a comunidade a estar presente nas atividades do orçamento participativo. Os cidadãos conhecem a receita do governo, sabem a quantia que poderá ser gasta em melhorias sociais e as prioridades de investimento são discutidas pela população.

O Projeto “Ônibus-Cidadão” foi uma das 100 experiências semifinalistas do ciclo de premiação 1997 do Programa de Gestão Pública e Cidadania, iniciativa conjunta da Fundação Getúlio Vargas e da Fundação Ford.

ESTRUTURAS DO SERVIÇO MÓVEL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO IMPLANTADO EM BRASÍLIA:



Fonte: Governo do Distrito Federal, 1997.

Autores: Ana Paula Macedo Soares e José Carlos Vaz.

Instituto Pólis- Rua Cônego Eugênio Leite, 433 - São Paulo - SP - Brasil
CEP 05414-010 - Telefone: (011) 853-6877 - Fax: (011) 852-5050 -
e-mail: polis@ax.apc.org