

---

## COMUNICAÇÕES

---

### QUALIDADE TOTAL NO SERVIÇO PÚBLICO

Luiz João Geremia <sup>1</sup>

**Resumo:** *Nesta narração é tido como objetivo, fazer algumas reflexões na procura de um conceito operacional para a qualidade da instalação do serviço público. Se por um lado, não muito foi escrito na sua temática, por outro lado, muito foi exigido como a qualidade do serviço público, notavelmente no âmbito dos executivos municipais. Gosto disto porque a satisfação do cidadão vem em primeiro lugar segundo a qualidade total. E começando neste ponto de vista, ele(a) torna a ilustração da "Mulher com Poderes" importante. É finalmente concluído pela adoção de uma atitude mais concreta em relação à qualidade total, porque isto requer uma ação mais lúcida, para não estar em termos oníricos. A presente narração diz que a qualidade total do serviço público e a sua elaboração é uma consequência da pressão que ele(a) faz para se sentir bem no serviço público como na pesquisa humana global.*

**Palavras-chave:** *Serviço público; Qualidade; Satisfação.*

---

<sup>1</sup> Professor Vice-diretor da Faculdade de Ciências Humanas de Francisco Beltrão. Rua Maringá, 1200, Bairro Vila Nova, Francisco Beltrão - Paraná. Cx. Postal 251. Cep. 85.605-010

Faz Ciência	Francisco Beltrão	v.2	nº 01	p. 115-122	1998
-------------	-------------------	-----	-------	------------	------

## 1. Introdução

Tendo em vista o que tem sido dito com relação à QUALIDADE como um valor e como um instrumento, é preciso que se tenha em mente as mudanças de circunstâncias, o aumento do nível de participação, a ampliação do acesso, e as pressões que se fazem na época atual tanto sobre os recursos humanos como nos serviços públicos. Este é o local de cruzamentos de muitas influências e a sede do pluriculturalismo que imprime novas matizes de dimensões qualitativas dos serviços.

Ocorreram épocas em que as pessoas não se questionavam sobre a qualidade dos serviços públicos, ou caso o fizessem julgavam-se como muito importantes diante de sua própria ação. Atualmente este fato já não ocorre e o questionamento possui impactos na esfera das decisões e das ações. O cidadão não mais se conforma com a mesmice de sempre ou ausência de melhores predicados e passa a solicitar qualidade real. Para exemplificar, é suficiente mencionar a apreciável melhoria dos serviços que envolvem os transportes coletivos urbanos e interurbanos.

O serviço público proclama ser de qualidade, sendo esta, uma exigência dos usuários. Mas como conceitua e ter à qualidade nos serviços públicos? E a partir desta indagação apresenta-se algumas breves considerações, cuja intenção não é outra se não a de contribuir para um diálogo sobre a melhoria dos serviços públicos, notadamente no âmbito dos executivos municipais. No primeiro item, far-se-á uma introspeção sobre a natureza do termo 'qualidade' para após nos itens seguintes, chegar-se a um conceito sobre o entendimento de qualidade no serviço público bem apontar procedimentos para sua melhoria.

## 2. A natureza da qualidade

A qualidade é sem dúvida um conceito relativo, de acordo com quem emprega o termo e as circunstâncias que se apresentam. De um modo em geral se refere às características

específicas dos produtos ou serviços de uma empresa ou órgão público as quais definem a capacidade destes mesmos bens ou serviços de promoverem a satisfação do cliente. A qualidade é algo com ausência de defeitos (ou problemas) e presença de características que agradam ao consumidor.

Para o trabalho que aqui se apresenta, significa referir-se aos serviços prestados por uma determinada Prefeitura Municipal. E sendo um serviço público reveste-se de características específicas deste serviço. Muito embora existam padrões ideais para serem seguidos a respeito da qualidade do serviço público um determinado número de municípios de Francisco Beltrão tiveram a oportunidade de colocar em discussão a expectativa do discurso crítico. E isto porque nesta localidade entendeu-se que o nível médio de satisfação dos cidadãos que se utilizam do serviço público municipal pode se medido pelo índice quantitativo de reclamações, sugestões, escolaridade, além de outros itens.

Há, contudo uma espécie de absoluto na qualidade, um ideal com o que não pode haver compromissos. Comparativamente se pode dizer que é algo intrínseco a verdade. Essa qualidade supõe padrões determinados. E, portanto são objetivos pré-determinados que devem ser alcançados.

No tocante ao serviço público muito pouco se tem escrito a este respeito e o que se redige sobre o tema não passa de vagos desejos e discussões de autores que desconhecem a realidade dos fatos. Existe, pois, um duplo vácuo: um vazio de conceituações sólidas e uma ausência de posturas teóricas adequadas e adaptáveis à realidade em que se situa. E nas Prefeituras Municipais, começam a descer, o que no jargão popular é conhecido como '*Aves turistas e palpiteiras*' que se caracterizam por nunca terem administrado qualquer empresa ou serviço público. Não é possível continuar a sustentar uma posição maquiavélica na qual, o importante não é SER eficiente, mas o PARECER eficiente, pois o 'vulgo gosta de ser enganado e o povo é feito de vulgo' (IN: Nicolau MAQUIAVEL, O Príncipe). Isto posto, surge a necessidade de uma revisão do conceito de qualidade do serviço público na

Prefeitura Municipal. E, para tanto, torna-se importante a criação da figura 'Ombudswoman' que tem sido de grande importância para o desenvolvimento funcional, pois entre as suas atribuições esta a de tabular solução de melhoria da qualidade dos serviços. Para tornar mais claro o que aqui é mencionado, examine-se as funções desempenhadas pelo 'Ombudswoman' do jornal Folha de São Paulo, na cidade deste mesmo nome.

### **3. A qualidade como ato excepcional**

Se no primeiro item se faz menção a qualidade como objeto ou serviço sem defeitos e com agradabilidade, é lógico que se está diante de 'algo' especial. Isto posto, é possível dizer que este 'algo' reflete-se em três dimensões.

#### **3.1. A noção tradicional de qualidade**

O uso da palavra Qualidade, na acepção tradicional, implica exclusividade e confere classe especial ao que é, bem como a quem é designado ser ou ter qualidade. Tradicionalmente, para a qualidade assim definida não se necessitam avaliações e nem critérios. Há um conhecimento intuitivo sendo também possível identificá-lo como afetivo. Contudo este conceito tradicional é inútil, pois não oferece padrões e nem tampouco uma noção de como alcançá-lo. Sem dúvida, esta primeira idéia de Qualidade, é um conceito de uma elite.

#### **3.2. Excelências determinadas por Alto Padrão**

A excelência e a qualidade são muitas vezes intercambiáveis. Define-se a excelência em relação a padrões como defeito zero.

Não é fácil determinar os padrões em política ou em serviços públicos. Os padrões de excelência nesse caso, e isto é aceito pelo autor deste trabalho, consistem na sua originalidade. Os padrões têm que serem determinados interativamente através do estabelecimento de uma comunidade de diálogo. ROTRY, é

certamente um autor que pode ter grandes inspirações quando salienta a necessidade de abertura, da tolerância e do saber executar do outro (sendo esta sua definição de racionalidade) numa atitude de solidariedade (IN: Science Comme Solidarite).

Portanto o que o pesquisador estabelece é uma instancia móvel, de decisão a respeito dos padrões que os serviços públicos devem alcançar. A excelência consiste na abertura leal e franca ao diálogo e na oportunidade que todos recebem de colocar suas opiniões e formular suas expectativas. Na vida pública e política a contingência exige esta flexibilidade, adaptação e capacidade de antecipação de mudanças. A excelência como defeito zero não se aplica ao serviço público, pois é uma relação onde a satisfação é o essencial.

### **3.3. Qualidade como realização dos objetivos**

É a idéia que melhor convém à qualidade dos serviços, pois nestes, só há significado quando estiverem relacionados com os objetivos dos próprios serviços. Especificamente no caso dos serviços públicos, os mesmos visam o bem estar dos cidadãos ou contribuintes.

A partir deste ponto é possível elaborar-se um conceito funcional da qualidade do serviço público, qual seja o de criar expectativa pelo atendimento das necessidades do cidadão de acordo com os recursos do município.

Contudo, a determinação e o alcance dos objetivos são meio pelo qual se chega a perfeição. Por isso, para a implementação da qualidade de serviço é preciso estabelecer um meio para definir os objetivos. O grande equívoco das Prefeituras e os políticos é o de fixar metas sem consultar os cidadãos e sem diálogo com as constantes revisões.

A qualidade que é desejada ou exigida pelos cidadãos depende dos recursos que permitem obtê-la. Não se pode determiná-la nem de modo absoluto nem tampouco em longo prazo.

#### 4. Qualidade do Serviço Público: A Satisfação do Cidadão

Portanto a Qualidade Total, no serviço público exige a satisfação dos cidadãos. Esta satisfação se mede pelo desenvolvimento pessoal na sociedade. A dimensão pessoal diz respeito ao próprio sujeito e não pode ser medido por outros.

Entretanto, a satisfação do cidadão, a nível político pode ser mensurada através de alguns aspectos, tais como a qualidade de vida, a coesão nacional e a direção seguida pelo serviço público.

Por 'qualidade de vida' é possível entender o que Aristóteles queria dizer quando falava do bem viver em comunidade. O mesmo pode ser deduzido por John RAWLS, quando escreveu sobre as necessidades e direitos básicos.

A expressão 'A qualidade de vida' também significa o modo feliz, harmonioso e equilibrado de vida, a satisfação de ser cidadão da urbe, da cidade.

Isto porém implica em inúmeros fatores, muitos dos quais já foram mencionados no diagnóstico feito pela Prefeitura Municipal de Francisco Beltrão, no sudoeste paranaense.

Supõe-se que um cidadão sadio é aquele que conta com saúde e com acesso aos serviços de qualidade. A educação e a cultura também fazem parte dos níveis de satisfação além, é claro, das necessidades básicas.

Um cidadão que sobrevive com um salário miserável, atormentado pela precariedade dos recursos diante das inúmeras ofertas que lhe são feitas pela sociedade de consumo não pode ter absolutamente qualidade de vida. Ou vive insatisfeito, frustrado ou endividado.

Faz parte da qualidade de vida a estabilidade no emprego o que lhe possibilita a satisfação das necessidades físicas e culturais além do que lhe permitem um justo e digno lazer. Autores como RAWLS, dizem que o cidadão deve usufruir de todos os seus direitos básicos. Isto é, direito ao trabalho, a educação, a saúde, a alimentação, bem a liberdade de vestuário.

Porém é necessário que se tenha em conta a relatividade, pois as necessidades supracitadas não são estatísticas e de tempos

em tempos, mudam em cada região, em cada cidade, em cada bairro. Não existe norma para a felicidade, a não ser o direito que todos os homens tem a ser felizes.

Importa dizer, que os cidadãos devem ser consultados sob o seu nível de satisfação, pois é este que determina a qualidade de vida bem como a qualidade dos serviços.

## 5. Considerações Finais

Para concluir sobre um conceito de qualidade, deve-se considerar que as definições irão sempre variar de alguma maneira refletindo as diferentes perspectivas das pessoas envolvidas e da sociedade em questão. É preciso que haja, sobretudo no serviço público, espaço para os diferentes pontos de vista, pois, não é possível concordar com uma única e correta definição de qualidade. Por isto é importante o conselho de 'Keit Denton, quando diz que a melhor forma de desenvolver uma estratégia de qualidade em Serviços é simplesmente ouvir os clientes' (ISHIKARVA, 1992:9)

Definir a qualidade é considerado por um certo número de pessoas de pessoas o que não é verdade. Portanto, é possível aceitar uma ou outra definição de qualidade, pois o importante é melhorá-lo ao mesmo tempo em que se eleve a qualidade dos serviços. Importa é assumir uma atitude programática de deixar de falar-se sobre a qualidade. Torna-se necessário indagar como é possível implantar a qualidade no serviço público. E a indagação de como isto é possível não fica sem resposta se uma Prefeitura Municipal, por exemplo, contratar os serviços de um especialista no atendimento aos clientes, ou seja, um '*Ombudswoman*'. Este verdadeiro ouvidor seria de fundamental importância para percorrer os corredores e os diversos setores da Prefeitura, escutando servidores e munícipes ao mesmo tempo em que também aproximaria o pensamento das partes.

Contudo é necessário, que o ponto de partida desta proposta comece por algumas partes mais sólidas, sob pena de não passar de simples divagações. Não se trata de divulgar, mas sim de adotar

uma atitude concreta e esclarecida, pois uma ação deve ser lúcida para não ficar em termos oníricos.

#### **Referências Bibliográficas**

- CAMPOS, Vicente Falconi. **TDC - Controle da Qualidade Total**. Belo Horizonte: Cristiano Ottoni, 1992.
- EDUARDES, Deming W. **Qualidade a renda da Administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.
- FUNDAÇÃO Cristiano Ottoni. **Gestão pela qualidade total em serviços. Casos reais**. Belo Horizonte: Cristiano Ottoni, 1996.
- FUNDAÇÃO Cristiano Ottoni. **Gestão pela qualidade total em recursos humanos. Casos reais**. Belo Horizonte: Cristiano Ottoni, 1996.
- KOONU, Ishikarva. **Controle de qualidade total: a maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- MARQUES, Juracy C.; MIRSHAWKA, Victor. **Luta pela qualidade: a vez do Brasil**. São Paulo: Makron, 1993.
- QUALIDADE em comércio e serviços. São Paulo: Makrom - SENAC, 1992.
- WERKEMA, Maria Cristina Catarino. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**. Belo Horizonte: Cristiano Ottoni, 1995.