

## **Serviço Público X Qualidade do Serviço**

---

*Por Paulo Roberto de Lima Carvalho\**

Dentro da filosofia de que o Estado existe para promover o bem comum, encontramos o conceito de serviço público, que pode ser entendido como sendo toda atividade patrocinada pelo Estado com o objetivo de satisfazer as necessidades básicas e comuns da coletividade.

Essas atividades, por sua natureza, deverão ser gratuitas, uma vez que correspondem ao retomo dos impostos pagos pela sociedade aos Municípios, Estados e União, bem como, devem possuir um padrão mínimo de qualidade satisfatório aos fins a que se destinam.

Assim, não adianta se falar em saúde pública quando não se tem hospitais, ou quando os mesmos não possuem médicos, ou ainda quando o médico dentro do hospital não dispõe dos materiais básicos para a realização de um simples curativo nos pacientes. Também, não se pode falar em educação quando não temos um número de escolas adequados a grande demanda, ou quando a escola não possui professores ou os mesmos encontram-se defasados na qualidade do ensino. Pior ainda, é se falar em segurança pública, quando a polícia não tem viaturas para a realização de patrulhamentos ostensivos e verba para combustível, o armamento utilizado é antigo e deficiente, e, a munição além de ser regrada encontra-se fora da validade onde muitas vezes chega até a comprometer a vida do próprio policial.

Quando falamos de serviço público, a primeira imagem que nos vem a mente é a existência de uma instituição velha, ultrapassada com prédios sujos e filas enormes, onde há uma grande morosidade no atendimento e uma desinformação

---

\* O autor é Bacharel em Administração de Empresas e Servidor Público Federal.

quase que total por parte de quem teria a obrigação de saber prestá-la - o servidor público. Pior que isso, é muitas vezes sujeitar-se o cidadão ao procurar uma repartição pública de ser o mesmo desprezado e desrespeitado pelos empregados do povo.

Dentro desse quadro típico da maioria das repartições públicas brasileiras, encontramos a nossa triste e dura realidade Imperatrizense, onde essas deficiências constituem-se numa grande falta de respeito a todos os cidadãos, principalmente a grande massa miserável que em decorrência das precárias condições buscam um serviço público por, teoricamente, ser gratuito.

Mas afinal, para que serve o serviço público? Ele serve para auxiliar os políticos inescrupulosos se eleger concedendo migalhas de melhorias a comunidade na ilusão de que estão fazendo o possível e o impossível para a população no sentido de se obter melhores padrões de qualidade.

O que se pretende mostrar neste artigo, é que existem serviços públicos deficientes que são prestados a população, mas também, esses serviços podem ser melhorados e atingir um bom nível de qualidade, para que não somente uma minoria privilegiada, mas sim, a grande massa possa dispor.

A administração moderna tenta compreender essas deficiências ao passo em que propõe modernas soluções e que muitas vezes são obtidas a baixo custo. Atualmente, mais de noventa países no mundo inteiro adotam um dos três tipos de sistema de qualidade mundial que são: o TQM (sistema americano). o ISO 9000 (modelo europeu) e o TQC (modelo japonês - no Japão. também chamado de CWQC). Infelizmente, no Brasil apesar de possuímos o conhecimento desses padrões, apenas as grandes empresas particulares e algumas poucas empresas públicas já vem tentando implementar esses padrões em suas atividades empresariais.

Para que seja melhorada a qualidade nos serviços públicos, deve-se inicialmente realizar um trabalho de conscientização dos servidores, uma vez que os mesmos são o “retrato de sua instituição”. No momento em que o servidor se comprometer a desempenhar com zelo e qualidade suas tarefas, estando ele consciente de suas potencialidades e limitações, nós teremos dado o primeiro passo na melhoria da qualidade.

Outro aspecto importante é que o sistema de qualidade tem que ser total, ou seja, tem que grande abranger todos os servidores e todos os departamentos ou setores da repartição, pois a qualidade corresponde a satisfação da expectativa do público para com o serviço. Isso por sua vez, torna muito difícil sua implementação a nível de serviço público, devido a grande estrutura dos governos, contudo, não é impossível bastando apenas uma forte dose de bom senso, iniciativa e acima de tudo, compromisso por parte de quem tem o dever moral e obrigação de trabalhar em prol da coletividade.

Por fim, no momento em que os governantes assumirem uma postura mais crítica, realista e humanitária, bem como se comprometerem a lutar desafiando de forma permanente as deficiências do serviço público, poderemos contar com uma melhoria mínima porém contínua e que um dia poderemos vir a atingir os padrões de qualidade tão almejados pelo mundo inteiro.