

SITUAÇÃO ATUAL DO ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM GARANTIR SERVIÇOS PÚBLICOS DE QUALIDADE PARA O CIDADÃO

Data de aceite: 01/11/2023

Avelar Xavier Damaceno

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0003-7909-0087>

Domingos Sousa do Nascimento

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0004-5353-9859>

Godofredo Alves Duarte Júnior

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0002-3160-7422>

Francisco de Sousa Santos

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0004-9826-7666>

Pedro Sousa Gonçalves

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0000-9969-8725>

Rosa Cristina Silva Ferreira Lima

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0005-1082-9941>

Rosiane da Conceição Bruce Vieira Monteiro

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0001-8351-9582>

Rayanna Sá Pereira

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0005-3759-2964>

Tagore Gabriel Silva Tavares

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0005-7626-7435>

Vanessa de Sousa Mendes

Discente do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://orcid.org/0009-0009-5828-8426>

Ester Moreira Silva

Professora do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<https://lattes.cnpq.br/7125193829181160>

Augusto Carlos Batalha Costa

Professor do Curso de Direito da
Faculdade Santa Luzia.
<http://lattes.cnpq.br/1430168127722206>

RESUMO: Em que medida o atendimento precário nos órgãos públicos é prejudicial ao bem-estar da população? Analisar o papel do Poder Público em garantir a prestação desses serviços com qualidade para os cidadãos mostra-se necessário para que os princípios da Administração Pública sejam cumpridos. Dessa forma, o objetivo deste trabalho é, por meio de uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa, relacionar os princípios do direito administrativo, aplicando-os às relações de atendimento nos órgãos públicos. Refletir sobre como o impacto positivo ou negativo do atendimento ao público na cidade de Pindaré-Mirim-MA pode refletir na sociedade, identificando quais as previsões no ordenamento jurídico brasileiro que permitem que a sociedade cobre a efetividade e celeridade no cumprimento das prestações desses serviços, além de discutir sobre possíveis soluções para tornar o atendimento ao público mais eficiente e em conformidade com o ordenamento jurídico brasileiro.

PALAVRAS-CHAVE: Direito Administrativo. Atendimento Público. Sociedade. Poder Público.

ABSTRACT: To what extent is poor service in public agencies harmful to the well-being of the population? Analyzing the role of the Government in guaranteeing the provision of these services with quality for citizens is necessary for the principles of Public Administration to be fulfilled. In this way, the objective of this work is, through a bibliographical research of a qualitative nature, to relate the principles of administrative law, applying them to the relations of attendance in the public agencies. Reflect on how the impact or negative of the attendance to the public in the city of Pindaré-Mirim-MA can reflect on society, identifying which predictions in the Brazilian legal system allow society to cover the passage and speed in fulfilling the provision of these services, in addition to discussing possible solutions to make public service more efficient and in compliance with the Brazilian legal system.

KEYWORDS: Administrative law. Public service. Society. Public Power.

INTRODUÇÃO

Partindo da raiz do Direito Administrativo — da sua origem — constata-se que este teve origem na França por volta no início do século XIX e no tocante ao elemento que justifica o surgimento de tal direito e, portanto, há de se ressaltar como sendo algo marcante no processo de surgimento do Direito Administrativo, refere-se, aqui, ao Estado de Direito como sendo a razão do surgimento de tal ramo do Direito.

Pois bem, surge então o seguinte questionamento acerca da matéria em questão. Qual a relevância do Direito Administrativo para os cidadãos, especialmente, referindo-se àqueles que não estão vinculados à mesma, mas apenas usufruindo constantemente dos serviços públicos? É fato que Direito Administrativo, inquestionavelmente, a sua inserção como disciplina no universo acadêmico refletiu positivamente também na sociedade, haja vista, naturalmente, de alguma forma, poder acessar conhecimentos a respeito, por exemplo, por meio das interações com os acadêmicos do curso de Direito.

Mas indo além do ponto supracitado, convém mencionar como algo relevante o fato de tratar-se de uma matéria que estar intrinsecamente relacionada com o dia a dia de

uma agente público que é basicamente um braço da administração pública no sentido de que aquele é quem de fato representa esta perante seus administrados — os verdadeiros responsáveis por mantê-la por meio do pagamento de seus altíssimos impostos.

Dessa forma, por que debater, especificamente, a temática atendimento nos órgãos públicos? Constatase que apesar de a tecnologia proporcionar ao cidadão a oportunidade de acessar todos os seus direitos e deveres no seu próprio celular, ainda, infelizmente, uma pesquisa realizada pelo instituto DataSenado (CHOUCINO, 2020), revela que apenas um percentual de 57,1% da população conhece seus direitos e deveres. Ressalta-se que tal situação demonstra a necessidade de levar ao cidadão o conhecimento de tais direitos.

Constata-se que no início da década da década anterior, o ministro Barroso (2012, p. 33) já defendia — respaldando-se no art. 208, inc. I, da Carta Magna de 1988 — que no momento em que quaisquer dos Poderes simplesmente se omitem com relação ao compromisso com a educação estará violando a Constituição.

Há de se ressaltar, ainda, que desde 2015 tramita no Congresso Nacional o Projeto de Lei nº 70, o qual objetiva inserir a disciplina de Direito Constitucional na grade curricular das Escolas Públicas e Privadas com o objetivo de proporcionar aos alunos uma boa noção dos seus direitos e deveres. Então, é nesse sentido que se pretende por intermédio deste trabalho científico esclarecer esses direitos aos cidadãos.

Faz-se necessário, também, mencionar como argumento justificativo da referida pesquisa, a familiaridade por parte dos acadêmicos que se propõem a fazer a futura pesquisa com o objetivo de tentar amenizar os problemas sociais que dizem respeito ao atendimento público nos órgãos públicos, problemas esses que tanto afligem a sociedade.

DO ATENDIMENTO PÚBLICO FACE AOS PRINCÍPIOS EXPLÍCITOS DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

A temática atendimento nos órgãos públicos, certamente, encontra-se bastante respaldada no sistema jurídico brasileiro, especialmente no artigo 37, caput, da Constituição Federal de 1988. Tal respaldo é perceptível ao se deparar com os princípios explícitos, especialmente aqueles que estão intrinsecamente relacionados a um atendimento público de excelência por parte dos órgãos públicos — a impessoalidade, moralidade e eficiência.

Tratando-se de princípios Celso Spitzcovsky (2022, p. 21) ressalta que esses são essenciais a ponto de nortear os operadores do direito no que diz respeito à interpretação das normas constitucionais e infraconstitucionais delimitando, assim, sua atuação do agente que aplica a lei.

Quanto ao princípio Impessoalidade, o qual é de suma importância para justificar a qualidade do atendimento nos órgãos públicos, entende-se que o referido princípio diz respeito à necessidade de o agente público estar evitando constantemente quaisquer margens de interesse pessoal nas suas relações com os usuários dos serviços públicos.

Ressalta-se que tal princípio tem como elemento norteador o interesse público, ou seja, o servidor público enquanto representante da administração pública encontra-se a serviço da sociedade.

Nesse sentido Odete Medauar menciona que:

[...] com o princípio da impessoalidade, a Constituição visa obstaculizar atuações geradas por antipatias, simpatias, objetivos de vingança, represálias, nepotismo, favorecimentos diversos, muito comuns em licitações, concursos públicos, exercício do poder de polícia (MEDAUAR, 2018, p. 32).

Outrossim, é o mesmo entendimento de Celso Spitzcovsky:

[...] que pode ser traduzido pela obrigação atribuída ao Poder Público de manter uma posição neutra em relação aos administrados, só produzindo discriminações que se justifiquem em vista do interesse público. Em razão desse princípio, não fica a Administração proibida de estabelecer discriminações, mas tão somente aquelas que se revelarem gratuitas. (SPITZCOVSKY, 2022, p. 27).

Ainda no que tange à impessoalidade, menciona Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2022), menciona que tal princípio está relacionado à necessidade de uma reflexão harmônica de ambos os interesses relacionados a uma determinada situação, objetivando, assim, que não seja permitido de forma alguma que o servidor público decida algo se baseando apenas em interesse puramente pessoal. Seguindo essa linha de raciocínio, entende-se que apenas o interesse de toda a coletividade é que tem total relevância sobre o interesse de apenas um indivíduo.

Quanto ao princípio da moralidade aplicado à temática atendimento nos órgãos públicos, ressalta-se que esse princípio é um dos principais fatores que influencia diretamente na qualidade do atendimento público tanto positivamente quanto negativamente na medida em que leva o servidor público a se desviar dos padrões profissionais éticos que lhes foram impostos previamente.

Observe a definição de tal princípio na concepção do doutrinador, especialista em Direito Público, Marino Pazzagli Filho:

[...] moralidade significa a ética da conduta administrativa; a pauta de valores morais a que a Administração Pública, segundo o corpo social, deve submeter-se para a consecução do interesse coletivo. Nessa pauta de valores insere-se o ideário vigente no grupo social sobre, honestidade, boa conduta, bons costumes, equidade e justiça. Em outras palavras, a decisão do agente público deve atender àquilo que a sociedade, em determinado momento, considera eticamente adequado, moralmente aceito. (FILHO, 2018, p. 35).

No tocante ao princípio da eficiência — incorporado ao texto constitucional por meio da Emenda Constitucional nº 19 — ressalta-se que tal princípio tem a finalidade precípua de tornar a administração pública o mais eficiente possível. Em outras palavras diz-se que a máquina pública, por força do princípio em tela, ao prestar o serviço público deve obter sempre ótimos resultados, atendo-se rigorosamente às duas faces: custo e benefício. Faz-

se necessário frisar também que com o advento do referido princípio consequentemente refletiu positivamente no que se refere ao atendimento das demandas dos usuários do serviço público por parte dos agentes públicos.

Nesse sentido, Fernanda Marinela, define-o:

[...] A eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. Consiste na busca de resultados práticos de produtividade, de economicidade, com a consequente redução de desperdícios do dinheiro público e rendimentos típicos da iniciativa privada, sendo que, nessa situação, o lucro é do povo; quem ganha é o bem comum (MARINELA, 2018, p.43).

É perceptível o quanto o princípio da eficiência certamente foi uma inovação no ordenamento jurídico brasileiro que trouxe inúmeros benefícios para a sociedade, principalmente, pois com seu advento os cidadãos — pagadores de impostos — têm o direito de exigir do Estado não apenas a simples prestação do serviço público, mas também que tal serviço seja prestado da forma mais eficiente possível, ou seja, trazendo para a temática em tela, significa dizer que o servidor público, por exemplo, precisa estar se policiando constantemente no tocante à prestação de um atendimento público de qualidade.

DA RELAÇÃO DO ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS COM OS DIVERSOS PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS

Além dos princípios constitucionais supracitados, existem inúmeros outros princípios que apesar de não estarem explicitamente no artigo 37 da Carta Magna de 1988, são de extrema relevância para a temática Atendimento nos Órgãos Públicos.

A exemplo de tais princípios, cita-se como princípio o da Supremacia do Interesse Público sobre o Privado que é fundamental para nortear a administração pública no que diz respeito ao seu dever para com a sociedade. Segundo Di Pietro:

Esse princípio está presente tanto no momento da elaboração da lei como no momento da sua execução em concreto pela Administração Pública. Ele inspira o legislador e vincula a autoridade administrativa em toda a sua atuação. [...] Ocorre que, da mesma forma que esse princípio inspira o legislador ao editar as normas de direito público, também vincula a Administração Pública, ao aplicar a lei, no exercício da função administrativa. Se a lei dá à Administração os poderes de desapropriar, de requisitar, de intervir, de policiar, de punir, é porque tem em vista atender ao interesse geral, que não pode ceder diante do interesse individual. Em consequência, se, ao usar de tais poderes, a autoridade administrativa objetiva prejudicar um inimigo político, beneficiar um amigo, conseguir vantagens pessoais para si ou para terceiros, estará fazendo prevalecer o interesse individual sobre o interesse público e, em consequência, estará se desviando da finalidade pública prevista na lei. Daí o vício do desvio de poder ou desvio de finalidade, que torna o ato ilegal. (DI PIETRO, 2023, p. 111)

Por fim, ressalta-se também a importância do princípio da finalidade, o qual basicamente decorre do princípio já explanado, a saber, o princípio da impessoalidade, onde aquele por sua vez deve obediência ao ordenamento jurídico, o que quer dizer, em outras palavras, que é obrigado a se ater ao bem comum e jamais se desviar deste.

Os Serviços Públicos e os princípios que os sustentam

Sabe-se que o serviço público encontra respaldo na Constituição Federal de 1988 — por força do princípio da legalidade — e por essa razão faz-se necessário mencionar alguns dispositivos do referido diploma normativo.

Eis os dispositivos constitucionais (art. 37, § 3º, incs. I, II e III da CF/88) que regulamentam os serviços públicos:

[...] § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 2021).

Em linhas gerais, define-se o serviço público como aquele que por estar intrinsecamente vinculado ao Estado deve ser prestado à sociedade por intermédio da administração pública, ora diretamente — situação em que a própria administração pública o presta com o auxílio de seus órgãos —, ora indiretamente — onde os serviços públicos não são prestados diretamente pela mesma, mas sim por um terceiro.

Dito isso, faz-se necessário mencionar o entendimento do jurista sobre tal conceito, a saber, José Cretella Júnior: “Serviço público é toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para a satisfação do interesse público, mediante procedimento de direito público” (JÚNIOR, 2015, p. 409).

Ressalta-se, aqui, que o serviço público ao qual se faz referência entende-se como aquele em sentido estrito — o serviço público prestado pela administração pública ao cidadão. Nesse sentido menciona o doutrinador renomado Aldemir Berwig em seu livro *Direito Administrativo*:

Em sentido estrito, serviço público é uma atividade prestacional na qual a administração pública fornece algo necessário à vida na sociedade, como é o caso da água, energia elétrica, telefone, entre outros. Desta noção estão excluídas as atividades-meio, como arrecadação de tributos, serviço de arquivo, vigilância e limpeza de repartições (BERWIG, 2019, p. 329).

Explanada a questão conceitual do termo serviço público, resta agora trazer para

o debate os principais princípios que o sustentam e que, por sua vez, são de observância obrigatória pela administração pública.

A fim de fazer com que este trabalho científico seja o mais conciso possível, optou-se por selecionar os princípios do serviço público que mais se amoldem à temática atendimento nos órgãos públicos, a saber, a cortesia, generalidade e, por fim, a continuidade do serviço público.

A REALIDADE DO ATENDIMENTO PÚBLICO FACE ÀS LEGISLAÇÕES INFRACONSTITUCIONAIS

Há um universo de legislações extravagantes que são corolário desses importantes princípios administrativos e constitucionais e que, portanto, será debatido os principais dispositivos dessas leis e sempre se atendo à norma suprema — a Constituição de 1988.

Trazendo como exemplo de tais legislações, menciona-se a Lei 8987 de 1995, a qual tem a finalidade de regulamentar os serviços públicos ofertados pela administração pública. Faz-se necessário deixar claro que tal legislação é corolário dos diversos princípios supracitados.

Diante disso sabe-se que o atual ordenamento jurídico brasileiro — corolário de um imenso trabalho do constituinte originário e aperfeiçoado constantemente pelo poder constituinte derivado — não deixou a desejar quando o assunto é perfeição e harmonia do sistema jurídico, pois é inegável a percepção da excelência da forma como o arcabouço jurídico encontra-se organizado, tendo como elemento norteador a Norma Suprema.

Posto isso, entretanto, faz-se necessário observar que a própria sociedade visualiza tal situação como uma inequação, onde a beleza do Direito Administrativo não coincide com a sua prática perante os administrados.

Então, é por essa razão que se julga imprescindível trazer à tona o debate acerca de um tipo penal que tanto massacra a sociedade ao procurar o serviço público. Para fins de esclarecimentos convém definir tal delito, consoante Rogério Greco (2022, p. 893) em seu livro Código Penal comentado, especialmente ao comentar o art. 319 do Código Penal, define-o como uma situação em que o servidor público — podendo ser também um empregado que esteja exercendo uma função pública — deixa de atender ou atende de forma equivocada o cidadão por interesse ou sentimento pessoal.

Objetiva-se, aqui, tornar a sociedade a par de tal tipo penal para que, assim, possa, ao ser vítima de tal crime saber lhe dar com tal situação constrangedora e inadmissível. Nesse sentido orienta-se aos usuários dos serviços públicos em tais situações acionar a Polícia Militar para seja registrada a ocorrência de um crime e, posteriormente, por se tratar de um crime de ação penal pública incondicionada, caberá ao Ministério Público impulsionar a polícia judiciária para a devida apuração de tal delito.

ANÁLISES DE DADOS DO ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS DO MARANHÃO

A partir da análise de dados do relatório da ouvidoria do governo do estado do maranhão, teremos uma visão bastante ampla da real situação do atendimento, apresentados pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão (e-OUV), no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPO – (VISÃO GERA)

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

DENÚNCIA	1.586	13%
ELOGIO	178	1%
RECLAMAÇÃO	6.275	50%
SOLICITAÇÃO	4.415	35%
SUGESTÃO	189	1%
TOTAL GERAL	12.643	100%

Tabela 01 - manifestações de ouvidoria por tipo

Disponível: em: http://www.ouvidorias.ma.gov.br/Ouvidorias/relatorio/STC_RELATORIO_ACESSOS_E-OUV2022-ABR_a_JUN.pdf

Uma análise previa dos dados acima citados, percebe-se que dos 12. 643 (doze mil seiscentas e quarenta e três) atendimentos ou contatos, 6.275, ou seja, 50% entraram em contato para reclamar do atendimento e ou solução dos serviços prestados pelos órgãos públicos do governo do estado, enquanto que apenas 178 ou 1%, teceram elogios. Claramente os dados manifestam uma insatisfação gigantesca sobre os serviços ou atendimentos prestados pelo governo, cabendo aos responsáveis, a partir dos dados coletados estabelecerem políticas de correção dos problemas detectados.

Manifestações cadastradas no e-OUV em 2021(por mês)

Mês	Denúncia	Elogios	Reclamação	Sol.	Sug.	Total	%
Janeiro	112	23	564	370	29	1.098	9%
Fevereiro	93	19	493	352	17	974	8%
Março	138	10	512	432	23	1.115	9%
Abril	135	22	474	452	23	1.106	9%
Maio	148	17	584	472	24	1.245	10%
Junho	164	13	882	424	18	1.501	12%
Julho	144	9	681	336	12	1.182	9%
Agosto	154	13	431	445	12	1.055	8%
Setembro	153	12	436	333	9	943	7%
Outubro	139	23	448	318	8	936	7%
Novembro	115	9	332	199	2	657	5%
Dezembro	91	8	438	282	12	831	7%
TOTAL	1.586	178	6.275	4.415	189	12.643	100%

Tabela 02- manifestações por mês

Disponível: em: http://www.ouvidorias.ma.gov.br/Ouvidorias/relatorio/STC_RELATORIO_ACESSOS_E-OUV2022-ABR_a_JUN.pdf

Na tabela das manifestações dos usuários dos serviços públicos do Estado do Maranhão por Mês, percebe-se que em todos os meses tem um número muito alto de reclamação com destaque para o mês de junho com 882 usuários reclamando, enquanto o mês de dezembro apresentou uma menor quantidade de reclamação, embora novembro represente para o governo o menor percentual de reclamação no ano.

Manifestações por órgão

ÓRGÃO	Den.	Elog.	Recla.	solicitação	sugestão	total	%
DETRAN	213	50	2.375	1.435	45	4.118	32,57%
SEDUC	265	53	669	628	87	1.702	13,46%
SEGEP	53	5	558	728	3	1.347	10,65%
SEMU	8	4	2			14	0,11%
SETUR	1		1	0			0,09%
FAPEMA	2		2	7	1	12	0,09%

TABELA 03 - Manifestações por órgão

Disponível: em: http://www.ouvidorias.ma.gov.br/Ouvidorias/relatorio/STC_RELATORIO_ACESSOS_E-OUV2022-ABR_a_JUN.pdf

A tabela 03 das manifestações por órgãos, temos aqueles que apresentam maiores dificuldades no que tange o atendimento ou solução de problemas no estado do Maranhão, sendo que o DETRAN, SEDUC e SEGEP, se destacaram com os maiores índices de

denúncia e reclamação, enquanto que a SEMU, SETUR e FAPEMA, registraram no período os menores índices nos itens abordados, sendo que FAPEMA e SETUR, com apenas 0,09%.

Após analisar os dados acima mencionados nas tablas, observa-se a grande insatisfação dos usuários dos serviços públicos no Estado do Maranhão, representado assim um gargalo para a administração pública resolver enquanto gestora desses órgãos que visam e foram criados para prestarem atendimento à população, mas um atendimento em que seja levado a sério os princípios da administração pública como determina o artigo 37, caput da Constituição federal de 1988 que são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

METODOLOGIA

Este trabalho está correlacionado à disciplina de Atividade Extensionista em Direito Administrativo I, e possui o objetivo de intensificar a relação entre a Faculdade Santa Luzia e a sociedade, desenvolvendo relações entre os discentes e a comunidade marcadas por uma relação dialógica de troca de saberes, de superação de desigualdades e de exclusão, através de propostas articuladas às políticas públicas, colaborando para a melhoria das condições de vida da população a partir da aprendizagem dos alunos dos temas pertinentes à disciplina Direito Administrativo I.

A pesquisa iniciou nas dependências da própria IES a qual os discentes estão vinculados. Primeiramente, por meio de uma pesquisa bibliográfica e documental de natureza qualitativa, foi feita uma análise sobre o conteúdo de Direito Administrativo I relacionado aos princípios administrativos e à prestação de serviços públicos por parte da Administração Pública voltados para o serviço de atendimento nos órgãos públicos, com o objetivo de reunir o embasamento teórico necessário para o desenvolvimento do projeto.

Trata-se de um trabalho científico, cujo método a ser utilizado é a revisão bibliográfica das obras que discorrem sobre a temática do Direito Administrativo que aborda a questão do atendimento nos órgãos públicos.

Além disso, houve uma verificação dos princípios administrativos e dispositivos constitucionais que versam, especificamente, sobre a referida temática, devendo-se, também, utilizar-se de produções acadêmicas (dissertações, artigos científicos) que tratem do tema. Nesse sentido o autor renomado Antonio Carlos Gil menciona:

[...] para a adequada formulação do problema requer-se uma revisão bibliográfica preliminar. O pesquisador precisa tomar contato com um certo número de livros e artigos de periódicos para que possa formular um problema viável. A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas (GIL, 2008, p.50).

Procurou-se analisar, qualitativamente, as questões principiológicas e do direito positivado que fundamentam a temática atendimento nos órgãos públicos; atendo-se, substancialmente, aos entendimentos formulados e, claro, que estes sejam aceitos pela corrente majoritária.

Nessa pesquisa bibliográfica e documental como critérios de inclusão foram utilizadas publicações em língua portuguesa e estrangeira, livros relacionados ao tema Direito Administrativo, artigos, livros, dissertações, monografias, periódicos, legislação, doutrinas, revistas jurídicas e da área das ciências sociais aplicadas, através de pesquisas em sites como Google, Google Acadêmico, JusBrasil, plataforma Scielo e também livros da biblioteca física e virtual da Instituição. Ressalta-se que os termos a serem utilizados para pesquisa são: direito administrativo; poder público; atendimento ao público; serviços públicos; princípios administrativos.

Como critérios de exclusão, não foram utilizados na pesquisa publicações e/ou livros que não tenham relação com Direito Administrativo ou ciências sociais aplicadas, artigos ou publicações incompletas, que não indicam as palavras ou termos selecionados para a pesquisa.

A segunda fase do projeto envolveu a busca da viabilização para execução da Ação na comunidade. No dia 12 de maio de 2023 foi realizada uma palestra para aproximadamente 50 alunos do ensino médio da escola Centro de Ensino Professor João Cardoso Campos de Pindaré Mirim – MA.

A forma com a qual foram transmitidos os conteúdos ao público alvo deste trabalho são as comuns em sala de aula, quais sejam, explicando ao público da forma mais compreensível possível a temática atendimento público, na oportunidade serão utilizados como ferramentas auxiliares um datashow, computador, lousa de escrever e marcador.

PROGRAMAÇÃO PRELIMINAR

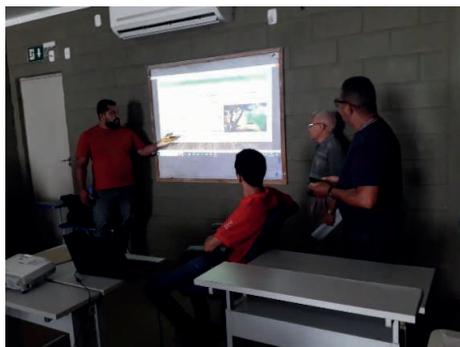
Descrição das atividades	Horário
Organização do ambiente de apresentação	18:00 às 19:00
Explanação da temática ao público alvo	19:01 às 19:40
Agradecimentos e encerramentos da ação	19:51 às 20:00

DA AÇÃO REALIZADA

Na execução deste trabalho de extensão, por meio de um seminário acerca do tema Atendimento nos Órgãos Públicos, conseguimos levar ao nosso público alvo a compreensão dos inúmeros princípios constitucionais e administrativos que dizem respeito à temática objeto deste trabalho. Além disso, frisamos bastante as questões práticas e reais que acontecem, por exemplo, no município de Pindaré Mirim-MA para que, assim,

tornássemos a temática trabalhada mais compreensível possível aos ouvintes.

Ressalta-se que no decorrer da apresentação foi possível perceber que, talvez pelo fato de os alunos do ensino médio ainda não terem tido contato com matérias de direito, os termos jurídicos proferidos pelos acadêmicos de direito por mais que estes tentavam torná-los o mais simples possível, os ouvintes demonstravam uma certa estranheza ao ouvi-los. Entretanto, demos especial apreço às exemplificações por meio de caso concreto para que, assim, fosse possível prender a atenção do público alvo.





RESULTADOS E DISCUSSÃO

Percebeu-se, durante a execução do nosso Projeto de Pesquisa, que o público alvo, embora se tratando de um tema que requer bastante familiaridade com o mesmo, estava muito atento às apresentações dos acadêmicos de direito. Isso nos leva a crer que certamente o público alvo conseguiu assimilar um pouco do conhecimento transmitido.

Os ouvintes, graças ao nosso trabalho feito com muita dedicação e compromisso, puderam compreender que os conhecimentos teóricos e todos os diplomas normativos posto no atual ordenamento jurídico não condizem com a realidade do atual atendimento proporcionados pelos órgãos públicos.

É evidente que os reflexos deste trabalho de grande magnitude certamente são positivos no sentido de que fará com que a sociedade, ao ter o contato com tal temática, terá condições de se posicionar de forma crítica em situações de injustiça ao se utilizar do atendimento nos órgãos públicos.

No que tange à experiência adquirida ao perpassar por todas as fases do referido trabalho científico, é óbvio que o aprendizado obtido foi imensurável, pois apesar das dificuldades (referimo-nos à preocupação em selecionar a doutrina que melhor se adequasse à temática) encontradas em algumas etapas foi possível obtermos resultados satisfatórios.

Entretanto, não podemos deixar de enfatizar que extraímos do referido trabalho inúmeras potencialidades que são suficientes para ratificar a importância da existência do trabalho de extensão na faculdade. Por exemplo, cita-se como pontos relevantes o fato de tal experiência nos ter proporcionado a capacidade de nos familiarizar mais com o mundo da produção científica, aprender não apenas produzir textos científicos, mas principalmente conseguirmos transmitir tal conhecimento à sociedade da forma mais compreensível possível.

CONCLUSÃO

Após estudo de pesquisa sobre a SITUAÇÃO ATUAL DO ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS no Maranhão, observa-se a grande insatisfação dos usuários dos serviços públicos, evidenciado nas tabelas que resumem o trabalho de pesquisa pela ouvidoria e outros relatos.

Percebe-se que tal atendimento ainda representa um gargalo para a administração pública resolver, enquanto gestora desses órgãos, que visam e foram criados para prestarem atendimento à população, mas um atendimento em que seja levado a sério os princípios da administração pública como determina o artigo 37, caput da Constituição Federal de 1988 que são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, implícitos, além dos explícitos.

Analisar o papel do Poder Público em garantir a prestação desses serviços com qualidade para os cidadãos mostra-se necessário, apesar desta temática estar ancorada na constituição brasileira. Observa-se então uma ausência de um tratamento adequado tanto no que se refere a recepção, quanto a orientação até chegar de fato a solução do problema.

Considerando a real situação do atendimento público no nosso estado, recomenda-se que o gestor público, do governo estadual ao municipal, proporcione treinamento e acompanhamento, in loco, sobre como o cidadão maranhense está sendo atendido nos órgãos públicos nas duzentas e dezessete cidades do estado maranhense.

A equipe mencionada nesse trabalho, após reuniões de pesquisa, produção do trabalho, apresentou os resultados do trabalho para alunos do Centro de Ensino Professor João Cardoso Campos, salas 300 e 301 do vespertino, usuários e “futuros gestores do

nosso país”, acompanhado pela professora titular da cadeira, Ester Moreira Silva, no dia 19 de maio de 2023 das 15h até as 17h15. Durante o trabalho ficou claro o interesse da maioria dos alunos sobre o tema, através do nível de atenção dado a exposição do resultado da pesquisa apresentado pelos acadêmicos do curso de Direito da Faculdade Santa Luzia, da disciplina Extensionista em Direito Administrativo I.

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. **O controle de constitucionalidade no direito brasileiro**: exposição sistemática da doutrina e análise crítica da jurisprudência. 6ª edição. São Paulo. Saraiva, 2012.

BERWIG, Aldemir. **Direito Administrativo**. Editora Unijuí, 2019. E-book. ISBN 9788541902939. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788541902939/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 29ª edição. São Paulo. Editora Saraiva, 2021.

CHOUICINO, Camila. **A falta de conhecimento da população em relação aos seus direitos e a inclusão do direito constitucional nas escolas**. Jusbrasil: 2020. Disponível em: <https://camilachoucino.jusbrasil.com.br/artigos/771965454/a-falta-de-conhecimento-da-populacao-em-relacao-aos-seus-direitos-e-a-inclusao-do-direito-constitucional-nas-escolas>. Acesso em: 19 fev. 2023.

FILHO, Marino Pazzagli. **Lei de Improbidade comentada**. 4ª edição. São Paulo. Editora JusPODVM, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª edição. São Paulo. Editora Atlas, 2008.

GRECO, Rogério. **Código Penal Comentado**. Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559770700. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770700/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

JÚNIOR, José Cretella. **Curso de Direito Administrativo**. 21ª edição. São Paulo. Editora Forense, 2015.

MARINELA, Fernanda. **Direito administrativo**. 12ª. edição. Niterói. Editora Saraiva, 2018.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella D. **Direito Administrativo**: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559646784. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559646784/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno**. 35ª. edição. São Paulo. Editora Saraiva, 2022.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 33ª. edição. São Paulo. Editora Saraiva, 2018.

SENADO FEDERAL. **Projeto de Lei nº 70 de 2015**. Altera a redação dos arts. 32 e 36 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), para inserir novas disciplinas obrigatórias nos currículos dos ensinos fundamental e médio. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/119869>. Acesso em: 19 fev. 2023.

SPITZCOVSKY, Celso. **Esquematizado. Direito Administrativo**. Disponível em: Minha Biblioteca, (5th edição). Editora Saraiva, 2022.