

CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO: ANÁLISE ARQUITETÔNICA E DOS AMBIENTES CONSTRUIDOS

PATRICIA GIRARDELO TRENTIN¹; ANDRÉ DE OLIVEIRA TORRES
CARRASCO²

¹Universidade Federal de Pelotas – patritrentin@hotmail.com 1

²Universidade Federal de Pelotas – andre.o.t.carrasco@gmail.com 2

1. INTRODUÇÃO

Tem se observado o desenvolvimento de unidades de integração dos serviços públicos em um único edifício, os chamados Centros de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de melhorar a qualidade da prestação de serviço público.

A idealização construtiva de um Centro de Atendimento ao Cidadão traz para uma população maior comodidade, e facilidade de localização e acessibilidade os órgãos públicos administrativos devido a criação de um espaço multisserviços, que agrega entidades municipais, estaduais, federais e público-privadas. Além disso, de acordo com GONÇALVES (2002) eleva o padrão de qualidade, a eficiência e a produtividade dos serviços públicos, tanto na percepção dos seus usuários quanto na concepção dos seus dirigentes e funcionários responsáveis pelo atendimento.

Em 1995 foi idealizado pelo governo do Estado da Bahia o primeiro edifício brasileiro que atendeu essa necessidade, o SAC (Serviço de Atendimento do Cidadão), construído em Salvador. Observada a satisfação dos usuários com o sistema, seja pelo atendimento ou pelas instalações, o programa tem se expandido para as demais localidades do estado (GONÇALVES, 2002).

Posterior, diversos estados brasileiros criaram seus próprios programas (imagem 1) para atender esta demanda de ampla abrangência, com instalações desde as capitais até cidades de médio porte.



Imagem 1: Centrais de atendimento ao cidadão no Brasil

Fonte: Do autor

COUTINHO (2000), salienta que a administração pública vem sendo auxiliada pelas transformações tecnológicas que possibilitam o uso de uma série

de novos instrumentos e tecnologias. Nesse contexto, além da lógica de prestação de serviço estar passando por significativas transformações, é emergente a necessidade de adaptar o layout dos ambientes de trabalho para comportar a instalação dos novos equipamentos e a criação de novos postos de trabalho com suas necessidades emergentes.

Este trabalho visa, a partir da análise referencial de projetos contemporâneos arquitetônicos de Centrais de Atendimento ao Cidadão, observar as estratégias adotadas para compor os ambientes construídos, desde a localização, setorização, conforto ambiental, estudo de layout adotado, e mobiliário empregado.

2. METODOLOGIA

Iniciou-se pelo levantamento de material bibliográfico de projetos arquitetônicos destinados ao atendimento público em sites e revistas especializadas de arquitetura, e que contemplassem o desenho técnico, informações construtivas e imagens dos espaços construídos.

Em seguida fez-se a análise sistemática do material encontrado, e escolha dos projetos referenciais com melhores características técnicas e maior quantidade de informações que embasassem a análise projetual

Procedeu-se a análise projetual dos objetos arquitetônicos, considerando localização, estética, zoneamento, e dimensionamento dos ambientes de acordo com a população a ser atendida e equipe de trabalho, conforto ambiental.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a pesquisa bibliográfica, foi selecionado para análise o projeto Poupatempo Lapa da cidade de São Paulo de autoria de Pedro Taddei e Associados, com conclusão da obra em 2012, e área total construída de 3.959 m²; e Central de Atendimento ao Cidadão, localizado em Campo Grande, MS, de autoria de Carlos Gil de Camilo, com construção concluída em 2008 e 4.452 m².

O Poupatempo é um programa do governo de São Paulo, e conta com mais de 15 unidades espalhadas na cidade de São Paulo. A sede Lapa é um antigo edifício que foi adaptado para receber o programa de necessidades, e está implantado próximo à estação de trens da Lapa, e a uma região comercial. Pela planta baixa foi possível ter a apropriação da setorização que conta com setor administrativo próximo a salas de atendimento e ampla circulação, além de indicar os usos pelo layout dos moveis.

Pelas imagens observa-se a atenção dedicada ao projeto de interiores, com sinalização por cores que permite maior autonomia dos usuários ao indicar de forma clara os setores de atendimento. Além disso, observou-se o conforto ambiental, como ventilação cruzada, climatização e estratégias de iluminação natural que conferem maior conforto aos usuários e trabalhadores.

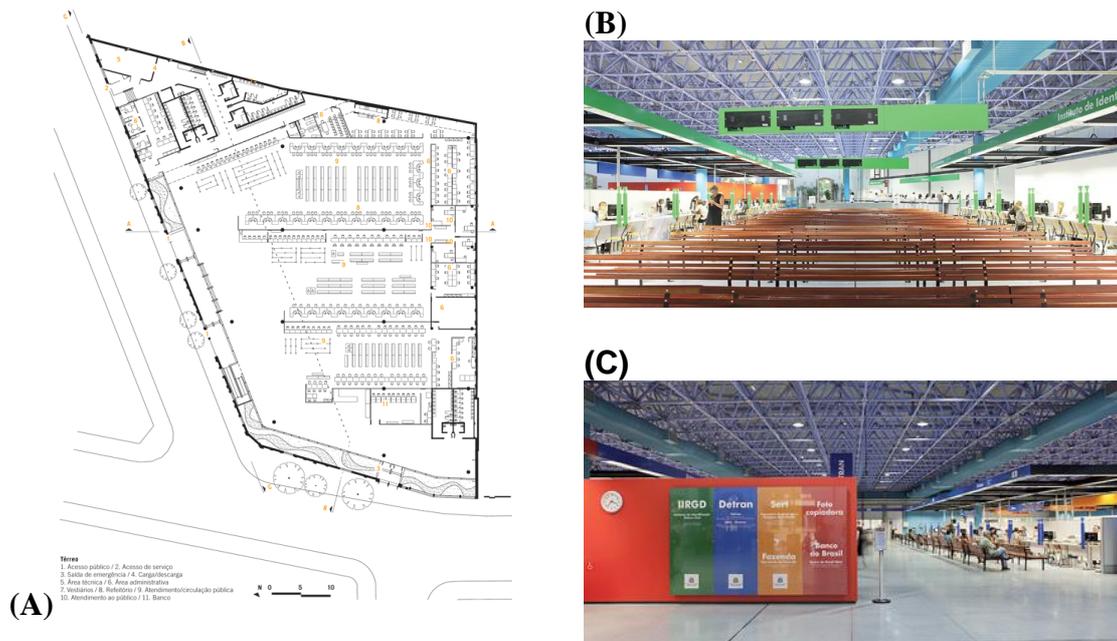


Imagem 2: A) Planta baixa Poupatempo Lapa, B) e C) Interior Poupatempo Lapa
 Fonte: Revista Projeto Design, pg, 63 - 67, julho/2012

A Central de Atendimento ao Cidadão, é destinado ao serviço e ao atendimento de poucas atividades, e teve seu projeto arquitetônico pensado para abrigar o programa de necessidades. Implantou-se em terreno amplo e central que permitiu criar um espaço aberto de respiro da cidade e destacou a construção. O autor baseou-se em na setorização por demanda quantitativa de atendimento público para zonear o edifício, isso proporcionou um térreo de ampla circulação de pessoas e pavimentos superiores mais de fluxo restrito aos funcionários e suas atividades laborais. É possível perceber a atenção ao conforto do usuário ao empregar poltronas estofadas para espera, e clareza visual do ambiente.



Imagem 3: Central de Atendimento ao Cidadão, Campo Grande
 Fonte: Gil Carlos de Camilo Arquitetura

4. CONCLUSÕES

Observa-se o processo de transformação cultural dos serviços públicos, que priorizam a satisfação da sociedade do serviço prestado e do ambiente ofertado. Os Centros de Atendimento ao Cidadão exigem a oferta de espaços qualificados e soluções arquitetônicas para unificar os diversos serviços e suas

necessidades, além de ser flexível para as adaptabilidades futuras de layout devido a adoção de novas tecnologias e novos serviços.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Central de Atendimento ao Cidadão. Gil Carlos de Camilo Arquitetura. Acessado em 10 maio 2019. Online. Disponível em: <http://www.decamillo.com.br/institucional/central-de-atendimento-ao-cidadao-2008/21>

COUTINHO; M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público.** Brasília, Brasil, V. 51, N. 3, 34pg., 2000.

GONÇALVES; E. M. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. **VII CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,** Lisboa, Portugal, 14pg. 2002

Poupatempo Lapa. **Revista Projeto Design.** Brasil, p. 63-67. 2012.