

AGERGS e a qualidade dos serviços públicos sob a ótica da participação cidadã.

O início do século XXI traz consigo com uma nova relação entre os cidadãos e a Administração Pública no Brasil, mediada pelo crescimento do controle social sobre os serviços públicos, especialmente no que se refere aos instrumentos de avaliação dos mesmos. No Estado do Rio Grande do Sul, é a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (AGERGS) a instituição responsável por avaliar a qualidade dos serviços públicos, via Cadastro de Usuários Voluntários. Anualmente, a AGERGS divulga pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços públicos sob sua regulação. O objetivo deste artigo é investigar a representatividade desse Cadastro (em junho de 2008 contava com 4.800 usuários cadastrados) e, por conseguinte, a validade da mencionada pesquisa de opinião. Este estudo se justifica pela necessidade de uma maior participação dos cidadãos na avaliação dos serviços públicos que a AGERGS delega. O método utilizado é o hipotético-dedutivo, que busca reunir observações e hipóteses ou fatos e idéias, e evolui por meio do aperfeiçoamento das técnicas usadas na observação e no reexame das hipóteses. O aperfeiçoamento das observações pode ser conseguido com experimentos previamente planejados que utilizem os meios técnicos mais modernos e eficientes. As hipóteses se aperfeiçoam quando se tornam mais simples, quantitativas e gerais. No entanto, é preciso deixar claro que estes aperfeiçoamentos não levam a verdade absoluta, mas a conhecimentos progressivamente melhor fundamentados das ciências factuais.