

DIVERSIDADE CULTURAL E GESTÃO PÚBLICA: DESAFIOS PARA UMA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS INCLUSIVA

José Armando Cuenda¹
Cadija Maria Mendonça Mané²
Alexandre Oliveira Lima³

RESUMO

Introdução: A administração pública brasileira atende uma população cada vez mais diversa em termos étnico-raciais, de gênero, geracionais e culturais, o que impõe desafios à prestação de serviços públicos pensados, historicamente, a partir de um usuário-padrão homogêneo. Essa incompatibilidade entre a diversidade real da população e o desenho padronizado dos serviços públicos pode gerar barreiras de acesso, invisibilização de demandas específicas e reprodução de desigualdades por parte do próprio Estado. **Objetivo:** Analisar de que forma a gestão pública pode incorporar a diversidade cultural no planejamento e na prestação de serviços públicos, de modo a torná-los mais inclusivos e sensíveis às diferentes realidades dos usuários. **Metodologia:** Pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e bibliográfico, com levantamento de literatura sobre diversidade na administração pública, políticas públicas de equidade e experiências institucionais de atendimento diferenciado a públicos específicos. **Resultados:** A literatura indica que a incorporação da diversidade cultural na gestão pública ainda ocorre de forma pontual e fragmentada, concentrada em políticas setoriais específicas (como saúde indígena ou atendimento a população em situação de rua), sem que a perspectiva da diversidade se torne um critério transversal no planejamento e na avaliação dos serviços públicos como um todo. Observa-se também carência de capacitação de servidores públicos para o atendimento culturalmente sensível. **Conclusões:** Conclui-se que tornar a prestação de serviços públicos efetivamente inclusiva exige incorporar a diversidade cultural como critério transversal de planejamento, e não apenas como resposta pontual a demandas específicas, o que requer capacitação continuada de servidores e mecanismos institucionais permanentes de escuta da diversidade de usuários. **Agência de fomento:** Não se aplica. **Agradecimentos institucionais:** Agradecemos à Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira pelo apoio institucional na realização desta pesquisa. A grande área do CNPq: Ciências Sociais Aplicadas. Em que medida o meu trabalho contribui para "Diversidade, Inclusão e Transformação Social"? O trabalho contribui ao evidenciar que a inclusão, no âmbito do Estado, depende diretamente de como a gestão pública lida com a diversidade cultural de seus usuários: discutir esse tema é discutir se o próprio serviço público é capaz de reconhecer e atender diferenças, e não apenas tratar todos os cidadãos como iguais em teoria — condição essencial para que a diversidade se converta em transformação social real no acesso a direitos.

Palavras-chave: diversidade cultural; gestão pública; inclusão; migração.

UNILAB, Palmares, Discente, jcuenda4@gmail.com¹

UNILAB, Auroras, Discente, mendoncacadija852@gmail.com²

UNILAB, ICSA, Docente, alexandrelima@unilab.edu.br³