

Por que Gestão na Área Pública?

Jorge H. M. Cavalcante Jorgenga



Carta de Serviço, do governo brasileiro (2009)

A crescente conscientização da população, o crescente acesso à informação, seja através de mecanismos, de transparência, seja através de canais como a internet, ou outros, são todos incentivos para a gestão pública se tornar mais eficiente e eficaz. Mas como fazer isto? Você está satisfeito com a gestão pública brasileira? Você sabe o que é a carta de serviços, proposta pelo governo brasileiro? O que o serviço público pode aprender com a gestão empresarial?

Quais são os "resultados" com que a gestão pública deveria estar, permanentemente, comprometida? Os gestores públicos estão preocupados em proporcionar resultados? Os gestores públicos capacitados para gerenciar através de monitoramento de resultados? Como identificar os resultados dos serviços públicos?

Iniciamos hoje, uma série de artigos sobre gestão no serviço público, em que traremos algumas contribuições da gestão de serviços e da gestão por resultados para a gestão pública (Figura 1).

Apenas a título de provocação, registramos, a seguir trechos do documento "carta de serviços" documento oficial do governo brasileiro, publicado em 2009, que, em seu texto de apresentação, preconiza:

"A evolução da administração pública atual sinaliza que o momento é crucial para investir cada vez mais na excelência em gestão. Um dos grandes desafios é a proposição de iniciativas inovadoras que orientem a ação do Estado para resultados, tendo como foco as ações finalísticas direcionadas ao cidadão..."

Simplificar a vida do cidadão tem sido um tema de discussão forte na busca da melhoria da máquina pública, porém, ainda requer a superação de alguns desafios. São eles:

- *Elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos;*
- *Tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito.*
- *A ausência de eficientes e eficazes instrumentos institucionais de controle direto por parte dos cidadãos sobre os administradores públicos;*
- *O não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos oferecidos"*

A gestão pública precisa se tornar, cada vez mais pública, a fim de beneficiar o público. Para isto, precisa publicar programas, projetos e produtos, permitindo o acompanhamento sistemático, e público, dos planos elaborados, a fim de proporcionar, permanentemente, benefício ao público, a quem deveria, sempre, servir!

Você acha que as organizações públicas sabem o que é um serviço? Você acha que as organizações sabem que serviço devem prestar à sociedade? Você sabe o que é a carta de serviços, proposta pelo governo brasileiro?

Um dos maiores desafios de organizações prestadoras de serviços é saber o que é serviço, e, em segundo lugar, saber o que o serviço que fornecem a seus clientes e comunidade em geral.

Para entender o que é serviço, é necessário entender que os serviços, apesar de intangíveis, dependem de pessoas, serem executados ao mesmo tempo em que são "consumidos", faz-se necessário entender que serviços são atividades executadas em benefício de alguém – ainda que você chame este alguém de cliente, usuário, cidadão, ou qualquer outro termo similar.

Neste sentido, o serviço existe em prol de alguém, e constitui um desafio fundamental identificar: que benefício é este que entregamos? E para quem o prestamos?

Numa instituição privada a segunda questão é facilmente identificada: o cliente ou consumidor. Numa instituição pública o beneficiário é o cidadão, usuário. A primeira questão é, entretanto, mais difícil, dado, sobretudo, às variações naturais dos serviços, em ambos os casos.

O serviço público precisa identificar que serviço é, e para que público está a serviço. Enquanto existir e persistir a ideia equivocada de que o público a quem o serviço público serve é o estado, governantes e servidores (há exceções), teremos e conviveremos com um serviço de baixa qualidade, baixa produtividade e custo elevado!

Se você desejar conhecer a carta de serviço, acesse o link:

http://www.gespublica.gov.br/ferramentas/anexos/carta_de_servicos_24_05_web.pdf



Estrutura da série de artigos "Gestão no serviço público"

Postado: <http://klebernobrega.wordpress.com>

Fonte: <http://jorgenca.blogspot.com.br/2012/08/por-que-gestao-na-area-publica.html>