

Resultados na Área Pública: Para Quem?

Jorge H. M. Cavalcante Jorgence



Quais os “resultados” que o serviço público deve entregar? Estes resultados podem ser avaliados? Estes resultados devem ser avaliados? Como? A gestão por resultados, utilizada amplamente no meio empresarial, pode ser aplicada no serviço público?

Resultados no serviço público?

A gestão por resultados, derivada da gestão de processos, trouxe grandes contribuições ao bom desempenho de empresas, sobretudo por ter explicitado o resultado que cada organização, e cada unidade de negócio ali inserida deve proporcionar e alcançar.

O resultado, porém, precisa ser entendido em duas dimensões: operacional e gerencial.

Do ponto de vista operacional, proporcionar resultados tem a ver com a missão que devemos cumprir ao prestar um determinado serviço. Partindo do ponto que “servir é executar atividades visando proporcionar benefícios àqueles a quem servimos” (Nóbrega, 2006), cada serviço deve ser concebido, planejado e executado visando proporcionar benefício a alguém. Assim, o beneficiário do serviço é qualquer pessoa, cliente, cidadão, usuário, ou outro termo que esteja sendo usado, a quem devemos servir.

Quanto ao aspecto gerencial, o serviço público deve se preocupar em alcançar resultados, e isto pode ser avaliado na medida em que a operação, tendo prestado o serviço devidamente, precisa gerenciar o sistema de forma que: 1) metas sejam alcançadas; 2) elevados níveis de qualidade e produtividade sejam garantidos, e 3) o custeio não onere os muitas vezes escassos recursos disponíveis.

Se estes resultados PODEM e DEVEM ser avaliados, não tenho a menor dúvida.

PODEM por que uma boa definição dos resultados permite a identificação de indicadores apropriados para definir metas e fazer o monitoramento.

DEVEM por que gerenciar é um verbo que, gradativamente, vai fazer parte dos gestores públicos, e, em especial, de políticos. Além disto, a responsabilidade de gerir os recursos públicos é uma tarefa nobre, que, mais cedo ou mais tarde, vai ser incorporada ao dia-a-dia de servidores públicos, independentemente do nível que ocupem nas instituições onde trabalham.

Enfim, a gestão por resultados pode E VAI ser, cada vez mais, aplicada no serviço público, afinal, o cidadão exige bom serviço, de um lado, e exigirá boa gestão, por outro!

No mundo dos negócios uma das expressões-chave para o bom desempenho de uma empresa é identificar seu público-alvo e planejar seus processos de modo a atender às necessidades deste “cliente”. Numa instituição privada, o foco é facilmente identificado: o cliente, ou consumidor. Numa instituição pública o beneficiário é o cidadão, usuário.

Por outro lado o conceito de servir nos lembra que “**servir é executar atividades visando proporcionar benefícios àqueles a quem servimos**”. E os benefícios podem ser chamados de resultados. Mas quem é o beneficiário?

O beneficiário precisa ser entendido em duas dimensões: Operacional e Gerencial.

Quanto ao operacional, o beneficiário do serviço é, sobretudo, o usuário dos serviços, e aí, cada entidade de prestação de serviços terá seu respectivo usuário. Os serviços de saúde atendem ao paciente. Os serviços de educação atendem a alunos e pais. Os serviços de construção e manutenção de obras atendem ao público que se desloca, dirige veículos, etc.

Mas além daqueles que se beneficiam diretamente dos serviços, que chamamos de usuário, há outros impactados pelos aspectos gerenciais das entidades e instituições públicas.

Neste caso, podemos dizer que o principal interessado é o cidadão, contribuinte, eleitor, que, de forma direta ou indireta, pode(ria) atuar como “dono do negócio”.

A expressão **“dono do negócio”** é absolutamente forte para o contexto, porém não de todo inadequada. Se numa empresa privada o dono é aquele que investe capital e espera retorno de sua correta e eficiente aplicação, por que o cidadão contribuinte eleitor não poderia exercer o mesmo direito?

Tem ele este direito? Obviamente que sim, afinal o capital financeiro e de poder de voto é por ele exercido, e, portanto, há de retornar para satisfazer a seus anseios, de forma individualizada ou coletiva.

Imagine se os contribuintes e eleitores exercessem amplamente seu poder de sócio-investidor? Os governantes, responsáveis por planejar e controlar os recursos para uma boa operação, são “contratados” pelos cidadãos para, em seu nome, exercer a gestão das instituições públicas.

Mas boa parte dos governantes age a serviço de quem? Do cidadão? Ou de si mesmos?

Enfim é para o cidadão que o serviço público deve ser gerido, tanto no que diz respeito ao operacional como gerencial

Resgatamos um pouco da “carta de serviços” documento oficial do governo brasileiro, publicado em 2009, que, em seu texto de apresentação, estabelece como objetivos, entre outros:

- ... tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito.
- ... alertar para o fato do não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos oferecidos”

O serviço público precisa identificar que serviço presta, 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!

Fonte: <http://jorgenca.blogspot.com.br/2012/08/resultados-na-area-publica-para-quem.html>