

Bacharelado em Ciências Contábeis - Fundamentos da Gestão Pública

Prof.^a Ms. Natália G. da Silva

Aluna: Suelen Caroline dos Santos Rosa

Resenha – Artigo “Qualidade no serviço público?”

Os autores iniciam o artigo trazendo definições do setor público e da gestão pública, trazendo primeiramente a ideia de que o setor representa o estado e o que constitui o aparelho estatal. No entanto, referindo-se a gestão pública, citam a abrangência de organizações não pertencentes ao estado, de natureza social e sem fins lucrativos. Definem a tipologia das organizações questionando o fato de serem classificadas de formas diferentes, algumas vezes como públicas e outras como privadas.

Sobre a qualidade da gestão pública estatal os autores lembram os protestos ocorridos durante a copa do mundo, onde pessoas cobravam que os serviços prestados fossem de qualidade semelhante ao padrão Fifa, referindo-se as reformas realizadas e aos estádios construídos para sediar o evento.

Segundo os autores, na opinião da maioria das pessoas a qualidade dos serviços públicos de organizações estatais é inferior as demais e que para estas, a solução seria a privatização ou a publicização. Porém, eles acreditam que na área da educação as melhores universidades são as públicas, na área da saúde menciona hospitais públicos como referências de qualidade.

Seguindo a concepção da qualidade na administração pública, eles lembram que ao longo de sua tramitação a PEC da reforma administrativa foi modificada de 1995 a 1998 em diversos pontos, agregando inicialmente o princípio da “qualidade do serviço prestado”, que mais tarde foi sucedido por “eficiência”. Não definem a relação entre insumos e resultados com qualidade, mesmo entendendo que existe compatibilidade. Outro problema citado é o fato das empresas privadas medirem sua eficiência a partir dos lucros obtidos, já que muitas empresas deixam de lado a qualidade de seus serviços para a obtenção de resultados financeiros. Portanto, o padrão Fifa cobrado das instituições públicas, por vezes também não é encontrado nas organizações privadas ou que em contrapartida, bons serviços sejam oferecidos por algumas empresas, mas com um preço muito elevado o que os torna inacessíveis para boa parte da população.

Concluindo assim, que empresas particulares não devem servir como parâmetro de qualidade para instituições públicas.

Bacharelado em Ciências Contábeis - Fundamentos da Gestão Pública

Prof.^a Ms. Natália G. da Silva

Aluna: Suelen Caroline dos Santos Rosa

Em relação a inovação no setor público, mencionam que ao contrário do preconceito que existe em torno desta questão, nos últimos anos houveram mudanças. Como exemplo o Programa Gestão Pública e Cidadania, que gerou um banco de dados com 8 mil experiências inovadoras.

Os autores defendem que a qualidade da administração pública deve ser considerada e alcançada com base nos resultados e nos processos, do ponto de vista gerencial, os bons resultados dependem de uma reforma e de uma observação dos agentes públicos.

No entanto, são apontados erros cometidos pelos gerencialistas, como a substituição da qualidade pela eficiência, já mencionada anteriormente a utilização inadequada das empresas particulares como parâmetro, optando pela redução de custos e levando em consideração apenas os efeitos tributários do país interferindo diretamente na qualidade dos serviços prestados. O segundo erro gerencialista apontado é o de propor que a qualidade da administração pública seja mensurada somente pelos resultados, dispensando as etapas dos processos. Também fala sobre os princípios clássicos que perduram na Constituição Federal, relacionados aos métodos, modo de agir e que além de trabalhar com competência, os agentes públicos devem respeitá-los. Por fim, os autores defendem a volta dos bons valores pois consideram fundamental em um país que não sabe distinguir os limites do público e do privado.

Inicialmente, devo dizer que concordo com a baixa qualidade de alguns serviços públicos prestados, mas não vejo como regra geral, da mesma forma que existem péssimos serviços sendo prestados por empresas privadas.

Conheço bons hospitais públicos, bons postos de saúde, boas instituições de ensino, sendo o Hospital de Clínicas de Porto Alegre por exemplo uma referência no estado, fazendo com que pessoas de diversas cidades se desloquem em busca de tratamentos.

E conheço estes mesmo serviços prestados de forma particular, mas que de forma alguma suprem as necessidades de quem os utiliza.

Por outro lado, discordo totalmente dos autores ao citarem as universidades públicas como as melhores do país, todos sabemos que a qualidade do ensino em algumas universidades como a UFRGS por exemplo, caiu bastante. Ouço diversos relatos de estudantes que ao chegar na instituição se deparam com informativos de que não haverá

Bacharelado em Ciências Contábeis - Fundamentos da Gestão Pública

Prof.^a Ms. Natália G. da Silva

Aluna: Suelen Caroline dos Santos Rosa

aula, por falta de professor, de estrutura entre outros. Existe um grande preconceito ainda em relação as faculdades privadas, talvez por acreditarem em um acesso fácil comparadas a uma universidade pública, e por este motivo a qualidade do ensino seja inferior. É compreensível que esta cultura tenha sido sustentada por tantos anos, pela dificuldade de acesso e pelo nível do ensino ser bem elevado, mas é preciso reconhecer que atualmente o quadro não é este.

Em relação a privatização e a publicização, eu não acredito que estas sejam a solução, na verdade, entendo que cada caso precisa ser analisado dentro de sua realidade.

Falar em privatizar uma organização é algo muito radical na minha opinião. Ao privatizar uma empresa, o Estado entrega à iniciativa privada uma empresa construída com dinheiro público. Ou seja, o trabalhador paga com seus impostos ao Estado para que este invista em determinada empresa e depois o Estado vende a empresa à iniciativa privada.

As privatizações causam o desemprego de servidores, e eu não acho justo que pessoas que estudaram e foram selecionadas de forma democrática para conquistar cargos públicos percam seus benefícios e principalmente sua estabilidade para ficar à mercê dos empresários.

O resultado de privatizações tornou o país mais desigual, apenas enriquecendo uma pequena classe de empresários. Afetando diretamente as classes menos favorecidas.

A partir das privatizações o Estado perde uma importante fonte de receita, hospitais e escolas podem deixar de ser construídas.

Conforme mencionado pelos autores, acredito que o resgate da boa tradição é válido por se tratar de um país patrimonialista, principalmente para que não esqueçamos dos princípios clássicos da administração pública, mas reconhecendo que inovações possam de certa forma vir a agregar boas ideias aos métodos utilizados.