Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XIX Jornada de Pesquisa

QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA: FATORES QUE INFLUENCIAM NA TOMADA DE DECISÃO PARA QUE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS ADOTEM O MODELO DE EXCELÊNCIA[1]

Elisete Batista Da Silva Medeiros[2], Sérgio Luís Allebrandt[3].

[1] Monografia de Conclusão do Curso de Pós-graduação em Controle da Gestão Pública - UFSC.
[2] Aluna do curso de Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUÍ, bolsista UNIJUÍ. admelisetemedeiros@gmail.com
[3] Professor Titular do PPGDES/UNIJUI; Doutor em Desenvolvimento Regional; allebr@unijui.edu.br

Introdução

Na atualidade o mundo passa por profundas e aceleradas transformações econômicas, políticas e sociais, fato que tem levado as nações e seus governos a adotarem estratégias diferenciadas e criativas para elevar a qualidade de vida de suas populações.

A transformação que se requer exige mudanças político-institucionais, técnico-econômicas e culturais de grande envergadura e profundidade, demandando tempo, vontade e competência por parte de todos. O objetivo dessa transformação é a elevação do nível global de competitividade da economia. (CEPAL/UNESCO, 1992).

Trazendo esta realidade para a Gestão Pública, observa-se no histórico desse processo, que o próprio conceito de público deixa de ser monopólio do Estado. Assim, como à medida que a sociedade evolui passa a compartilhar relações mais complexas, aumenta o nível de conscientização da população e o seu interesse pela condução do país. (LIMA, 2007)

Decorrente das crescentes necessidades da população, a escassez de recursos dentre outros aspectos, intensificam a preocupação com otimização da gestão pública e o alcance de resultados, que fomentam a quebra de paradigmas gerenciais do setor público em busca da qualidade. Neste cenário, onde as cobranças da sociedade com relação ao setor público são cada vez maiores, ressalta-se a importância de mecanismos de gestão eficazes e efetivos no âmbito do Aparelho de Estado.

Neste contexto o Governo Federal, na intenção de contribuir para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados e o aumento da competitividade do País, implementou em 2005, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), que é caracterizado por

possuir uma abrangência nacional e se direcionar a todas as esferas e poderes do Estado (MEDEIROS, 2009).

A principal referência do Programa é o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP) (BRASIL, 2010), em que se concentram as ações. O modelo é baseado no atendimento aos princípios constitucionais da administração pública (impessoalidade, legalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e em fundamentos contemporâneos de boa gestão, tais como: gestão participativa, gestão baseada em processos e informações, valorização das pessoas, visão de futuro, aprendizado organizacional, foco em resultados e inovação.

Neste cenário de mudanças propostas pelo Governo Federal o presente trabalho tem como objetivo analisar a implementação do Modelo de Excelência na Gestão Pública (MEGP), tendo como base as organizações públicas que integram o Núcleo Estadual do Gespública no Rio Grande do Sul, ressaltando quais os aspectos positivos quanto à utilização do Modelo, quais os motivos que levam as organizações a utilizarem esse modelo, bem como os aspectos negativos, em relação às principais deficiências na sua implementação.

Metodologia

Quanto à abordagem a pesquisa realizada considerou aspectos quantitativos e qualitativos. Quanto ao objetivo o enquadramento se dá como pesquisa descritiva, verificando o emprego das ferramentas preconizadas pelo Gespública.

A pesquisa foi realizada em quatro etapas. A primeira diz respeito à pesquisa bibliográfica extensiva dos assuntos acerca do tema escolhido e a pesquisa documental que teve como base os relatórios das atividades do Núcleo Estadual do Gespública no Rio Grande do Sul. A segunda etapa da pesquisa ocorreu com a elaboração e aplicação de um questionário, com perguntas abertas e fechadas com intuito de verificar os aspectos que impactam na tomada de decisão quando se trata de optar pelo uso do Modelo de Excelência na Gestão Pública. Na terceira etapa realizou-se a análise dos dados obtidos com a aplicação dos questionários. A quarta etapa é caracterizada pela conclusão do trabalho.

Resultados e discussão

Da análise documental e dos resultados obtidos com a aplicação dos questionários observa-se o que segue:

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XIX Jornada de Pesquisa

Ao iniciar suas atividades o Núcleo Estadual do Gespública contava com a participação de sete organizações, no final de 2010 a participação era de dezesseis organizações. No final de 2012, período de aplicação do instrumento eram trinta organizações com termo de adesão.

O trabalho desenvolvido pelo Comitê Gestor do Núcleo Estadual, a partir de 2009, teve ênfase em capacitações "in company" de servidores vinculados às organizações integrantes do programa. Naquele ano a capacitação realizada foi a de Formação de Instrutores para Autoavaliação e a de Avaliação da Gestão, buscando aumentar os voluntários da rede. No mesmo ano, no intuito de tornar mais atrativas as reuniões mensais, foi criada a prática de benchmarking da organização sede da reunião mensal, onde apresentava uma prática de gestão considerada referencial.

Em 2010 o Núcleo diversifica as capacitações oferecidas aos integrantes, propiciando-lhes o curso de Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação e a Carta de Serviço, abrindo as demais vertentes do Gespública.

Observa-se no histórico do Núcleo que o número de multiplicadores e instrutores aumentou significativamente desde a criação, sendo que em 2007 contava com dois multiplicadores e instrutores atuantes. Este número aumentou para treze em 2010 e para 21 em 2013.

O questionário aplicado para obtenção dos dados foi respondido por 15 representantes de organizações que participaram da reunião de setembro de 2011, representando 94% das organizações que integravam o programa.

No que se refere aos fatores que contribuem para adesão ao programa constatou-se que 53% das organizações respondentes acreditam que a melhoria contínua da gestão é o fator de maior influência, sendo mencionados ainda: as capacitações promovidas pelo Núcleo; a utilização de um modelo reconhecido mundialmente; a realização de Benchmarking; e o conhecimento adquirido. Ao responderem o questionamento quanto aos fatores que impedem a adesão ao Programa foram apontados: falta de comprometimento e envolvimento da liderança (40% dos respondentes); linguagem do instrumento de avaliação (33%); falta de conhecimento do Modelo; e o fato das organizações focarem ações no operacional.

Confrontando a trajetória do Núcleo Estadual do Gespública no Rio Grande do Sul com os dados da pesquisa depreende-se que para as organizações públicas se interessem pelo programa é necessário que sejam realizadas Palestras de Sensibilização, mostrando o que vem a ser o Programa, quais os benefícios para a organização, os resultados, dentre outros fatores relevantes. É fundamental para o sucesso da implementação do programa o envolvimento da liderança das organizações. Ressalta-se também que as organizações públicas que buscam aderir ao Programa o fazem para a melhoria da gestão e, por isso, as capacitações voltadas para o entendimento do modelo são fundamentais para

sua aplicação. Além disso, é importante considerar que os voluntários que atuam na rede de gestão ampliam seus conhecimentos com a utilização do programa.

Conclusões

O MEGP representa uma proposta de modelo de gestão pública para o Brasil, sendo fundamental que todos aqueles que forem utilizá-lo, busquem compreender e incorporar, de forma ágil e permanente, itens como modernos conceitos de sistemas complexos e de redes de cooperação e de indicadores de desempenho, dentre outros instrumentos alinhados a discussões de simplificação do atendimento ao cidadão e avançadas tecnologias de informação e de comunicação.

O Programa Gespública, criado pelo Ministério do Planejamento, tem como intuito preparar as organizações públicas para um novo modelo de gestão, capaz de atender as novas demandas da sociedade.

Ao propiciar uma gama de ferramentas de gestão, o Programa busca apoiar as organizações públicas a enfrentarem uma nova realidade presente na sociedade, com conhecimento e oportunidade.

De acordo com a pesquisa realizada pode-se observar que o Programa é pouco divulgado nas organizações públicas. O principal produto trabalhado pelo Programa no Estado é complexo, e as organizações apresentam dificuldades no seu entendimento. Pode-se constatar ainda que é de fundamental importância o envolvimento da liderança para a implementação e manutenção das organizações públicas envolvidas na Gestão pela Excelência.

Verificou-se que o Núcleo Estadual tem realizado ações que convergem para atender as necessidades das organizações integrantes do Programa, o que sem dúvida contribuiu para o aumento das adesões e do número de multiplicadores e instrutores voluntários.

Palavras-chave: Gestão da qualidade; Liderança; Administração pública.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – Gespública. Instrumento para Avaliação da Gestão Pública – 2010. Brasília: MP, SEGES, 2009. Versão 1/2010.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XIX Jornada de Pesquisa

CEPAL; UNESCO. Educação e conhecimento: eixo da transformação produtiva com equidade. Brasília: IPEA/CEPAL/INEP, 1992.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. A excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia do Gespública. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MEDEIROS, Paulo César; LEVY, Evelyn. Novos caminhos da Gestão Pública: olhares e dilemas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.