

PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO

Cláudia Corpa
Suitberta Regina Mibach
Marcelo Lasperg

INTRODUÇÃO

As modernas técnicas de administração e aplicabilidade da eficiência são questões discutidas no Direito Administrativo, fazendo parte do projeto de reforma administrativa do Estado, onde há a necessidade de tornar a administração pública mais eficiente. Traçando um novo rumo nas questões administrativas as técnicas de gestão priorizam a capacidade de emprego, tornando o sistema autos sustentável que demonstra efetivamente um potencial repleto de inovações e resultados inesperados aos administradores. Então, foi preciso que as formas de gestão da coisa pública tornassem um princípio da eficiência, que foram levadas mais a sério após a reforma administrativa explicitamente redigida na Carta Magna de 1998.

"Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e também ao seguinte: ...".

Mas, como enfrentar o desafio de fazer, distribuir e fornecer com eficiência, já que o Estado teria que encontrar uma resolução imediata e funcional, buscando a eficiência, que se não fossem alcançados poderia levar o setor público ao descrédito perante a sociedade.

Sabemos que a eficiência se destina a fazer as coisas no tempo devido sem erros, usando somente os recursos necessários, ou seja, resultados alcançados, enquanto a eficácia é a comparação entre o que se pretendia fazer para atingir o objetivo proposto, alcançando metas e resultados realizados.

Segundo Maximiano (2000), a eficiência é determinante da eficácia: se houver recursos disponíveis, e se são utilizados corretamente, a probabilidade de atingir os objetivos aumenta. A eficácia, porém, depende ainda da escolha dos objetivos

corretos, o que, por sua vez depende da compreensão do ambiente e de sua evolução.



Em um ambiente favorável, possuindo as mesmas condições e oportunidades para obtenção de novas tecnologias e informações e, através desses recursos, enfrentar os desafios seria um caminho mais fácil. Então, as empresas optaram por produzir com eficiência, empregando técnicas para escolher e separar as melhores alternativas, atingindo os melhores objetivos determinados com os meios de produção disponíveis e, como consequência, fornecer produtos atualizados e com valores de mercado superiores ao estimado, mais capacitado a atender às necessidades do consumidor do que os demais oferecidos pela concorrência.

A eficiência, de per se, trouxe ao meio uma maior exigência por parte dos consumidores, bombardeados por informação e críticas, tornou-se consciente da autoridade de exigir produtos e serviços com qualidade ao nível de sua evolução. Sendo assim: a eficiência despertou um importante caminho: a busca pela qualidade.

Qualidade é um conceito subjetivo, difícil e complexo, **é o modo de ser, é a propriedade de qualificar** os mais diversos serviços, objetos, indivíduos etc.

Qualidade está relacionada a capacidade de perceber de cada indivíduo, que pressupõe um conjunto de impressões que transcendem ao produto final, e diversos fatores, como cultura ou serviço prestado, proporcionando ao consumidor uma satisfação plena, garantindo a fidelidade e sua confiança a marca produtora.

A globalização influencia uma sociedade em vários aspectos, religiosos, políticos, econômicos e outros. Tudo isso nos leva a quebrar mitos e dogmas que vão sendo substituídos pelo amplo acesso ao conhecimento, direitos e interesses. Resultando em um grande poder de reivindicação e exigência de eficiência no atendimento das necessidades.

A palavra chave introduzida pela globalização no Estado em mutação é eficiência: qualidade essencial da boa governança, tanto em sua atuação externa como

interna. Eficiência, porém, não mais entendida, à feição do passado recente, como apenas o primado da ação bélica, tão importante que foi na Era das grandes potências, mas a que surge do conceito de uma nova e peculiar governança dos interesses cometidos ao Estado – uma eficiência político-administrativa para atuar nas intrincadas relações multilaterais de nível global, as de nível regional e as bilaterais. MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. Quatro Paradigmas do direito administrativo pós-moderno: legitimidade: finalidade: eficiência: resultados. Belo Horizonte: Fórum, 2008. p. 101. 22 Idem, p. 103.

PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO

Conforme o texto constitucional reformado por emenda, o princípio da eficiência coloca o serviço público em uma administração moderna e inovadora. O princípio da eficiência é o elemento que representa a qualidade.

Aquele que se beneficia dos serviços públicos, e é o mesmo que consome produtos de alta tecnologia. Com isso, não podemos aceitar a submissão de processos obsoletos, procedimentos desatualizados e destituídos do mínimo conforto que nos pode ser oferecido como consequência natural da contraprestação devida pelo Estado

A Administração Pública vem perseguindo incansavelmente este objetivo de eficiência, mas os meios utilizados são primários, deteriorados, cheio de temores e incertezas, esquecendo o verdadeiro objetivo que é o cidadão consumidor de serviços públicos.

A eficiência como princípio da Administração Pública tem duas vertentes: a primeira é organizar e estruturar todas as relações do estado com a sociedade, para torná-la mais objetiva na resolução das necessidades da sociedade e, estas sejam alcançadas de forma satisfatória.

A segunda é regular a atuação dos agentes públicos para que estes tenham o melhor desempenho, a fim de atingirem os melhores resultados. Resultados estes, que não podem ser avaliados com simples relatórios, dados estatísticos, informações gerenciais que são apenas recursos disponíveis para aferir o ponto onde se está ou para mostrar o destino que se deseja alcançar.

Em hipótese alguma, os processos de avaliação citados acima poderão ser os únicos capazes de orientar em um processo de obtenção de qualidade e eficiência.

A qualidade deve ser sentida não apenas por quem dela usufrui, mas também por aquele que está envolvido em sua obtenção, e eficiência é a aptidão e a competência de “fazer as coisas direito”.

Os processos de qualidade devem ser à base produtiva para os servidores e demais envolvidos, observando os meios disponíveis, e de interação com os seus consumidores extraíndo considerações capazes de demonstrar que o caminho eleito

para obtenção de qualidade e eficiência, é aquele mais adequado aos fins da administração pública: o bem comum e a satisfação do interesse público.

Devemos evidenciar as medidas destinadas à obtenção de qualidade, essas devem manifestar-se de forma clara, mostrando qual o objetivo que o processo de qualidade pretende atingir.

O sistema público ao extinguir seus setores de desenvolvimento de recursos humanos deixou uma grande lacuna na evolução da vida funcional do servidor e são poucos os administradores públicos envolvidos com tal preocupação.

Qualquer pessoa sem comprometimento não prestará um serviço adequado, por isso, o setor de recursos humanos não pode ser uma mera figura decorativa, precisa atualizar informações e planejar metas.

A Administração Pública sofreu importantes transformações.

Mas, têm um grande desafio: aprimorar a qualidade, habilitar a atitude dos envolvidos nas organizações, com a finalidade de atingir à eficiência e a qualidade na prestação dos serviços, para que a sociedade tenha seus anseios atendidos e respeitados, pois é com base no atendimento público que se apresenta a qualidade e eficiência do material humano.

CONCLUSÃO

Através de uma visão geral, podemos considerar que a evolução histórica da Administração Pública gerou efeitos positivos na atual administração, pois, houve uma exigência da sociedade que criou uma opinião própria. Mas, também há evidências da existência dos efeitos negativos, com reflexos do sistema anterior, uma ditadura, com conceitos rígidos, do qual desenvolvemos um formalismo exagerado, que influenciou de forma danosa a vida do cidadão brasileiro, e ainda continua atrapalhando a eficiência dos serviços públicos.

Há necessidade de uma estruturação no processo pessoal, desenvolvido através de treinamentos e conscientização, pois aquele que desenvolve a eficiência do trabalho esta preparado para alcançar resultados de qualidade, visando o comprometimento com o resultado.

Enfim, somente com a mudança de pensamento, o Princípio da Eficiência terá a valorização do serviço público e do material humano (servidor) na Administração Pública Brasileira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADMINISTRAÇÃO Estudo. Site www.estudoadministracao.com.br. Imagem, acesso em 16-10-2016.

BULOS, UADI LAMMÊGO. Curso de Direito Constitucional. 9. ed. Revista e Atualizada de Acordo com a Emenda Constitucional N. 83/2014

CAMPOS, Vicente Falconi. O valor dos recursos humanos na era do conhecimento. 7. ed. Nova Lima: 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL de 1988. Atual Constituição Brasileira 53ª ed. Atualizada até a emenda Constitucional n.90, de 15-9-2015.

DOS SANTOS, Alda Conceição Marquez. Artigo: Administração Pública <http://www.scp.rs.gov.br/uploads/AdministracaoPublicaGerencial.pdf>. Acesso em 16-10-2016.

EMENDA Constitucional n.19, de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre Princípios e Normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos.

MAXIMIANO, A. C. Introdução à administração. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MOREIRA Neto, Diogo de Figueiredo. Quatro Paradigmas do direito administrativo pós-moderno: legitimidade: finalidade: eficiência: resultados. Belo Horizonte: Fórum, 2008. 161 p.