

QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA: QUE FATORES INFLUENCIAM A TOMADA DE DECISÃO PARA ADOÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO?¹

Elisete Medeiros²
Sérgio Luís Allebrandt³

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

de da economia (CEPAL/UNESCO, 1992).

Trazendo essa realidade para a Gestão Pública, observa-se no histórico desse processo que o próprio conceito de público deixa de ser monopólio do Estado. Assim, 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, entre outros aspectos, intensificam a preocupação com otimização da gestão pública e o alcance de resultados, que fomentam a quebra de paradigmas gerenciais do se-

1 Referência do trabalho: Monografia de Conclusão do Curso de Pós-graduação em Controle da Gestão Pública - UFSC.

2 Referência do autor: Aluna do Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUI. admelisetedeiros@gmail.com.

3 Professor Titular do PPGDES/UNIJUI; Doutor em Desenvolvimento Regional; allebr@unijui.edu.br.

tor 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 para 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 o objetivo de 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 relacionados às principais deficiências na sua implementação.

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

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:

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 foram realizadas as capacitações 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, propi-

ciando-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. Esse número aumentou para treze em 2010 e para vinte e um 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 haver interesse das organizações públicas pelo programa faz-se necessária a realização de 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 ges-

tão 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, entre 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 o intuito de preparar as organizações públicas para um novo modelo de gestão, capaz de atender às 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 às necessidades das organizações integrantes do Programa, o que sem dúvida contribuiu para o aumento das adesões e do número de multiplicadores e instrutores voluntários.

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.

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.

VIGOTSKI E AS IMPLICAÇÕES PEDAGÓGICAS: A ONTOGÊNESE DA CRIANÇA, A ZONA DE DESENVOLVIMENTO PROXIMAL E A ESCOLA

Karine de Oliveira Lunardi¹

RESUMO

Lev Vigotski era psicólogo e deixou uma extensa obra, apesar do seu curto tempo de vida (1896-1934). Ele introduziu a cultura humana na linguagem, o que nos difere dos animais, atribuindo um papel preponderante às relações sociais, tanto que a corrente pedagógica que se originou de seu pensamento é chamada de sócio-interacionista, sócio-construtivismo ou histórico-cultural, diferentes nomes surgem de acordo com alguns autores como Rego, Linhares, Mello, Oliveira e tantos outros que estudam a sua teoria. Memória, brinquedo e linguagem são palavras-chave de seus estudos. Neste texto irei discorrer sobre a teoria de Vigotski na questão da aquisição dos conhecimentos, perpassando pela ontogênese da criança, situando a relação do desenvolvimento e aprendizagem, a seguir

abordarei a zona do desenvolvimento proximal, seu conceito e a sua inter-relação com a escola, um espaço mediador do conhecimento.

Palavras-chave: Criança, Escola, Desenvolvimento, Interações.

A ONTOGÊNESE DA CRIANÇA

O desenvolvimento dos indivíduos é marcado por diferentes fases. A criança é um ser que descobre o mundo a sua volta por meio de suas próprias relações e interações que estabelece, seja com ela, com os outros ou com os objetos, seu desenvolvimento está centrado no aspecto biológico e cultural.

Segundo Vigotski, existem muitas concepções que foram surgindo ao longo da História da Educação sobre a relação de-

¹ Graduada em Pedagogia, Psicopedagoga Clínica e Institucional e Mestranda em Educação nas Ciências do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ. karinelunardi@yahoo.com.br