

CESUR – CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE RUBIATABA
FACER – FACULDADE DE CIENCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
HABILITAÇÃO RURAL

BUROCRATIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

MARIA RITA LEMOS BARROS PAIVA

RUBIATABA – GOIÁS

2003

MARIA RITA LEMOS BARROS PAIVA

**BUROCRATIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

RUBIATABA - GOIÁS

2003

MARIA RITA LEMOS BARROS PAIVA



BUROCRATIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Monografia elaborada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração com Habilitação Rural, da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER, sob orientação do professor Marco Antonio Carvalho.

FACER, 2003

*Burocratização
Serviços públicos*

26516
Soori

Tombo nº	8422
Classif.:	A-320
Ex.:	1. MARIA PAIVA
	2003
Origem:	d
Data:	11.03.04

MARIA RITA LEMOS BARROS PAIVA

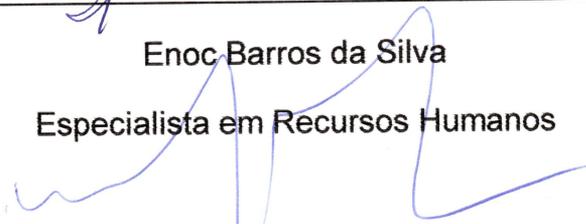
**BUROCRATIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Projeto de Pesquisa defendido e aprovado, em 12 de 09 de 03,

pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

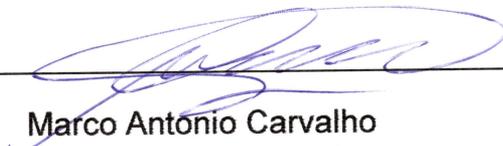


Enoc Barros da Silva
Especialista em Recursos Humanos



Mário Ávila

Mestre em Administração Rural



Marco Antonio Carvalho

Mestre em Administração Rural

Dedico, com carinho, àqueles que torcem pelo meu êxito, pela minha vontade de vencer e aprender cada dia mais, para que eu possa engrandecer e ajudar mais ainda o meu município de Rubiataba (GO)

Maria Rita

Agradeço primeiramente a Deus, por ter permitido mais esta oportunidade em minha vida. De maneira muito especial aos meus pais, meu esposo e meus filhos, que acreditaram em minha capacidade de realizar mais este sonho.

Meus agradecimentos também a todos os meus mestres, em especial aos professores Mário, Enoc e Marco Antônio Carvalho, pelo apoio e esclarecimento de dúvidas durante a realização deste trabalho.

A todos os dirigentes e funcionários da CESUR e FACER, que de alguma maneira, mesmo que oculta, contribuíram para que eu conseguisse ultrapassar as barreiras desta caminhada.

CIDADÃO

Tá vendo aquele edifício moço, ajudei a levantar, foi um tempo de aflição, eram 4 condução, duas para ir, duas para voltar, hoje depois dele pronto, olho para cima e fico tonto, mas me vem um cidadão, e me diz desconfiado "Tu taí Admirado" ou "Tá querendo roubar".

Meu domingo tá perdido, vou para casa entristecido, dá vontade de beber, e para aumentar meu tédio nem posso olhar pro prédio que eu ajudei a fazer.

Tá vendo aquele colégio, moço, eu também trabalhei lá, lá eu quase me arrebento, fiz a massa pus cimento ajudei a rebocar, minha filha inocente vem para mim toda contente, Pai vou me matricular mas me diz um cidadão criança de pé no chão, aqui não pode estudar.

Essa dor doeu mais forte, porque é que eu deixei o norte, eu pus a me dizer, lá a seca castigava o pouco que eu plantava, tinha direito a comer.

Tá vendo aquela igreja moço, onde o padre diz amém, pus o sino e o badalo, enchi minha mão de calo, lá eu trabalhei também, lá foi que valeu a pena, tem quermesse, tem novena, e o padre deixa entrar, foi lá que cristo me disse, rapaz deixe de tolice, não se deixe amedrontar.

Foi eu quem criou a terra, enchi o rio fiz a serra, não deixei nada faltar, hoje o homem criou asas, na maioria das casas eu também não posso entrar.

(José Geraldo)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
CAPÍTULO I	
1. HISTÓRICO DA BUROCRATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO PÚBLICO.....	11
1.1. Centralização do Poder Político.....	11
1.1.1. Surgindo Rubiataba.....	16
1.2. Absurdos da Administração Pública.....	17
1.3. Formalismo e Desconfiança.....	18
1.4. Vícios e Preconceitos.....	21
CAPITULO II	
2. MOROSIDADE DAS SOLUÇÕES.....	23
2.1. Crescimento da Máquina Burocrática.....	23
2.2. Esvaziamento da Autoridade Periférica.....	25
2.3. Abusos, Desrespeito, Insensibilidade e Desumanidade.....	26
2.4. Descrédito e Descontentamento dos Cidadãos.....	27
CAPITULO III	
3. A DESBUROCRATIZAÇÃO É POSSÍVEL.....	29
3.1. Valorização, Motivação e Capacitação do Servidor Público.....	29
3.2. Qualidade dos Serviços Prestados.....	31
3.3. Recursos Tecnológicos.....	32
3.4. Conscientização da População.....	33
3.5. Relatório das Atividades de Estágio Supervisionado.....	34
CONCLUSÃO.....	36
BIBLIOGRAFIA.....	38
ANEXOS.....	40

INTRODUÇÃO

O tema Burocratização na prestação de serviços públicos, possibilita uma ampla pesquisa bibliográfica e principalmente uma pesquisa exploratória de grande relevância na construção desta monografia.

Além da análise e reflexão do assunto, este trabalho de cunho científico objetiva ainda, propiciar principalmente ao setor público, o mínimo de conhecimento da história da burocracia, sua causas e conseqüências, bem como, algumas informações e sugestões sobre a desburocratização. Podendo ser a conscientização, um ponto de partida para o início de algumas mudanças administrativas que facilite a vida do cidadão.

A atual situação da administração pública no Brasil está deixando a desejar. E um dos fatores que mais contribui para esta realidade crítica e a burocratização na prestação de serviços, uma vez que, a concentração do poder decisório é a causa principal da lamentável morosidade das soluções, do desmesurado crescimento da máquina burocrática e do progressivo esvaziamento da autoridade periférica.

Mesmo ao fazer uma breve análise da história política, não é difícil perceber que a burocratização vivenciada pela sociedade atual é a herança de hábitos, preconceitos e formalismo, incorporados à cultura do serviço público.

A influência conjugada e a prática continuada desses vícios – que são chamados por Weber de disfunção da burocracia -, acabaram por transformar a administração pública ao longo dos anos, em organismos enorme e vagaroso, complicado e ineficaz, centralizado, insensível e desumano.

A desburocratização dos serviços públicos implica em, modificar a própria estrutura do poder e forma porque ele é exercido dentro da administração. Entretanto, para facilitar a solução dos assuntos de interesse do povo é imperioso descentralizar decisões. Eliminar controles excessivos e onerosos, e atribuir validade a declarações das pessoas e respeito ao direito dos cidadãos.

CAPITULO I

1. HISTÓRICO DA BUROCRATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO PÚBLICO

1.1. Centralização do Poder Político

“Ao nos voltarmos para o próprio passado (...) convidamos começarmos com um piedoso tributo a nossos desconhecidos ancestrais (agrafos), que, mediante um esforço inconcebivelmente árduo e engenhoso, lograram êxito na criação de uma raça humana. Couberam a eles as descobertas e invenções cruciais, como o instrumento, a semente e o animal doméstico; a criação da agricultura, a “revolução neolítica”, que produziu uma economia sedentária, talvez tenha sido o maior passo avante já dado pelo homem. Criaram um instrumento maravilhoso, a linguagem que permitiu ao homem descobrir seu caráter humano e, finalmente, disfarçá-lo. Lançaram ao alicerces da civilização: sua econômica, política e social, suas tradições artísticas, éticas religiosas. Com efeito, nossos antepassados “selvagem” ainda se acham muito próximos de nós, e não somente em nossa capacidade”¹

Na visão de BURNS, existe um grande período entre o homem pré-histórico e o homem atual, e neste tempo muitos acontecimentos, mudanças e transformações fizeram parte da história da humanidade. Este período é de milhões de anos. Embora, o estudo das modificações operadas no decorrer do tempo prove

¹ BURNS, Eduard Mcnall et al. **História da Civilização Ocidental**: do homem das cavernas às naves espaciais. p. 3.

uma grande evolução, a civilização atual não sobrepõe e nem é mais importante que as antecedentes, e o homem moderno muito tem de seus antepassados.

O processo histórico com certeza sofreu muitas rupturas. Mas, o progresso faz parte das conseqüências dos acontecimentos e das mudanças, dentre eles talvez um dos mais importantes tenha sido a "revolução neolítica"; e através dela a criação do instrumento de Linguagem que da origem à civilização.

"Civilização é um estágio no desenvolvimento histórico humano em que a escrita é utilizada em grau considerável; em que se obteve algum progresso nas artes e nas ciências, e em que as instituições políticas, sociais e econômicas se desenvolveram suficientemente para resolver pelo menos alguns dos problemas de ordem, segurança e eficiência com que se defronta uma sociedade complexa".²

Segundo BURNS, para resolver os problemas de ordem foram criados também, os reinados e ou impérios e com eles a centralização do poder. No antigo reino, por exemplo, o faraó era considerado filho do deus-sol e casava somente com suas irmãs, para, que o sangue divino não se contaminasse; o domínio se limitasse aos membros de uma só família, conseqüentemente haveria um menor número de pretendente ao trono e menos possibilidades de revolução.

Entre tantas civilizações uma das influentes no sentido de deixar uma herança de ordem, submissão e obediência para o mundo moderno e a civilização hebraica. O povo hebreu também sentiu a necessidade de organização e disciplina, motivo, que os levou a escolher um rei para governá-los e conduzi-los em suas batalhas. Era um povo de tradição, ritual religioso e obediente à supremacia da Lei.

O reinado de Davi foi um dos mais gloriosos períodos da história hebraica e teve como sucessor seu filho Salomão. Salomão, foi diplomata astuto e um protetor do comércio, mas em compensação grande parte de sua política era opressora, ambiciosa e embasada na cópia da magnificência de outros depostas orientais. Foi através da Literatura - uma das melhores da cultura oriental - que os

² BURNS, Eduard Mcnall et al. **História da Civilização Ocidental**. do homem das cavernas às naves espaciais. p. 14.

profetas foram capazes de denunciar os abusos sociais e as opressões sofridas pelo povo.

“À medida que aumentar o comércio e a necessidade de defesa, as cidades se desenvolviam em torno de mercados e fortificações defensivas, como sedes de governo para toda uma comunidade. Surgiu assim, a cidade-estado, a mais famosa unidade de sociedade política desenvolvida pelos gregos. (...) com poucas exceções, as cidades-estados tiveram evolução política semelhante. Começaram sua história como monarquias. Durante o século VIII transformaram-se em oligarquias. Mais ou menos cem anos depois, em média, as oligarquias foram derrubadas por ditadores (...).”³

O surgimento das cidades-estados foi sem dúvidas um grande avanço na história política. Embora, com algumas exceções, permitiu a união das classes sociais em favor de muitos objetivos, como por exemplo, a luta contra a oligarquia dos latifundiários o desafio às constituições e leis opressoras e a conquista de democracia ou de oligarquias liberais.

Com a conquista da democracia⁴, o povo conseguiu mais “liberdade” e “participação” nas decisões do governo, podendo escolher e eleger seus governantes e demiti-los se fossem acusados de prevaricação a qualquer tempo. Porém, existiam exceções: as mulheres e na maioria das vezes os estrangeiros eram totalmente excluídos da classe dos cidadãos. A democracia era aplicada mais rigorosamente que a moderna, o que os preocupavam era o fato de assegurar a cada cidadão a participação ativa no controle de todos os negócios públicos, motivo pelo o qual o quadro dos cidadãos não deveria ser composto por qualquer pessoa.

O império romano também muito se assemelhou ao grupo em sua evolução política principalmente nos aspectos do desenvolvimento das comunidades, exceto, no que diz respeito a liberdade e à democracia. No império romano, o rei tinha total autoridade e domínio sobre toda a comunidade, sua única limitação eram os costumes que não o permitia modificar a constituição antiga sem o consentimento

³ BURNS, Eduard Mcnall et al. *História da Civilização Ocidental*. do homem das cavernas às neves espaciais. p. 94 e 95.

⁴ Forma de Governo na qual o poder emana do povo, que se caracteriza pela participação popular política através do voto – MELHORAMENTOS. Minidicionário da Língua Portuguesa.

dos principais do reino. Tinha o direito de julgar todas as causas civis e conceder perdão sem o consentimento da assembléia.

Embora, o império romano contasse com uma assembléia e um senado. A assembléia era composta de todos os cidadãos do sexo masculino em idade militar, e o senado tinha como membros os chefes dos vários clãs que se encarregavam do poder soberano do estado, o rei era apenas um deles. As atitudes conservadoras dessas classes dominantes persistiram até o fim do império romano, no ano 476 d.C.

Mais ou menos em 660 d.C. deu-se início a Idade Média com o surgimento nítido do império bizantino, descendente direto do império romano do oriente, permaneceu até 1.500 d. C. com o começo do movimento renascentistas na Europa. O termo Idade Média foi criado pelos historiadores iluministas do século XVII para designar uma longa e melancólica interrupção histórica entre a gloriosa história de Roma e da Grécia clássica e a época moderna.

Com o início da Idade Moderna, começou também a expansão marítima européia. Sentindo a necessidade de crescer economicamente e buscar soluções para seus problemas internos, os europeus saíram em busca de um novo caminho para o Oriente. O desejo de quebrar o monopólio comercial italiano e a visão de expansão territorial, foram os principais fatores que contribuíram com a chegada de uma esquadra portuguesa as costas brasileiras no ano de 1.500.

A exploração do território brasileiro iniciou-se com o sistema denominado Capitánias Hereditárias, fato que contribuiu também para a divisão territorial. Porém, o descontentamento da Coroa Portuguesa com a administração deliberou a criação do Governo Geral, uma forma de representação direta administrativa e jurídica, que viabilizava ao governo um controle maior da metrópole sobre a colônia, uma vez que o sistema de capitánias descentralizara o poder.

Durante séculos o Brasil foi cenário de inúmeras revoltas de guerras internas pelo o controle de monopólio comercial. No final do século XVIII os revoltosos, influenciados pelas idéias dos iluministas franceses, provocaram uma revolta de caráter popular contra o sistema escravista e a monarquia, a favor da república e pela a democracia.

Mesmo com a proclamação da independência em 1.822, o Brasil continuou governado pelo processo absolutista herdado de Portugal, excluindo o povo e mantendo o escravismo e o latifúndio. Todo esse aparato ficou claro na

primeira constituição, que traduziu em leis o absolutismo e o poder das elites, que se dividiam em três correntes: os liberais, os conservadores e os republicanos.

As forças que compuseram o movimento republicano foram às elites latifundiárias e os militares, que contrariados com a abolição da escravatura e muitas outras intrigas e boatos foram polarizados como também, a forte influência dos oficiais platinos após a Guerra do Paraguai, levou os militares brasileiros a ambicionar uma maior participação no cenário político brasileiro. Sob tanta pressão, em 1.889 é proclamada a República do Brasil.

Muitos foram os procedimentos de manutenção do poder oligárquico no Brasil republicano. As dificuldades de comunicação, somados ao alto índice de analfabetismo da população, tornavam o exercício do poder e sua consolidação cada vez mais local. Muitos fazendeiros controlavam determinadas regiões politicamente, configurando o exercício do poder como extremamente elitizado e foi historicamente denominado coronelismo.

No coronelismo, para garantir os interesses oligárquicos no poder, o voto era aberto e excluía mulheres e analfabetos. Assim, a elite governante tinha controle total do pleito, pois normalmente o eleitor era dependente do coronel e, muito mais que o direito, tinha o dever de votar no candidato que o chefe político local determinasse.

No final dos anos 20 (séculos XX), o mundo passou por uma intensa mudança nas esferas política, econômica e social com o reflexo da 1ª Guerra Mundial. No Brasil, com a derrubada das velhas estruturas de poder, os militares assumiram e posteriormente entregaram-no a Getúlio Vargas, que foi o líder civil da Revolução de 1.930. A Era Vargas durou 15 anos (1930 – 1945), fato histórico em que vários grupos disputaram a hegemonia pelo o poder.

De 1.946 até 1.964, o país passou movido pela política de industrialização e alcançou muitos outros progressos administrativos, políticos e sociais. Em 1.964 toda luta foi barrada pelos golpistas civis e militares, que depuseram o governo constitucional e implantaram o estado da força bruta, da repressão e da tortura. As numerosas organizações sindicais, populares e educacionais, foram extintas e proibidas. o governo militar considerava o saber, a cultura e a informação como perigo, no caso da educação por exemplo: a escola, era tida como anarquista. Todavia, sabiam que uma multidão analfabeta era mais fácil de denominar.

No início da década de 90 incerra-se o período do militarismo e o povo voltam a eleger o Presidente da República Federal do Brasil. Uma década marcada por muitas polêmicas, conturbações e decepções para o povo brasileiro, que conquistam mais um direito de cidadania ao votar em governo federal.

1.1.1. Surgindo Rubiataba

“Não se constrói uma cidade apenas com o Executivo e o Legislativo, na verdade só é possível construí-la se o seu povo tiver interesse mútuo, visão de desenvolvimento, união, espírito democrático, cooperativismo onde o cidadão passa a cumprir seu Dever e exigir dos Poderes os seus Direitos e Garantias Fundamentais conforme da Constituição Federal o garante”⁵.

De acordo com o documento histórico (Súmula Municipal) em fevereiro de 1941 o então Presidente da República Getúlio Vargas, cria em Goiás a Colônia Agrícola Nacional de Goiás – CANG, e para sediá-la deu-se origem à cidade de Ceres-GO. Foi graças ao incentivo do Governo Federal que aconteceu a implantação de uma colônia agrícola no Vale do São Patrício.

Com o objetivo de abastecer à “futura capital”⁶ de gêneros alimentícios, principalmente hortifrutigranjeiros, foram criadas diversas agrovilas e entre elas surge a atual Rubiataba. Sua fundação é idéia e realização do Dr. Oscar Campos Júnior, quando Diretor da divisão de Terras e Colonização da Secretaria da Agricultura do Governo de Goiás, mais precisamente em 1.948.

Rubiataba foi fundada em 1.949 por iniciativa do governo do estado de Goiás Dr. Jerônimo Coimbra Bueno, já em 1.953, promoveu-se a sua emancipação política, mesmo antes de ser distrito. Para tanto, foi organizada uma comissão com o objetivo de empenhar junto ao governador do Estado, na época Pedro Ludovico Teixeira o qual recusou-se alegando compromisso já com Carmo do Rio Verde.

Diante da recusa do governo, a dita comissão dirigiu-se à Assembléia Legislativa para fazer uma “barganha política” adquirindo apoio da bancada de deputados da oposição os quais, trabalhariam a favor da emancipação e os líderes locais apoiariam suas candidaturas nas próximas eleições. Dia 12 de outubro de

⁵ SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA. Documento Histórico Cultural: Súmula Municipal – Juvenília Bié de Lima. Rubiataba, 1998

⁶ Trata-se de Brasília que na Constituição Federal de 1890, já previa sua criação na Região Centro Oeste e sobretudo em Goiás.

1.953 o projeto de emancipação de Rubiataba, recebeu a aprovação por 17 votos contra 15 da bancada do governo.

Tratava-se de uma terra ideal para o plantio do café, pois essa planta era nativa em vários pontos e seu cultivo foi intensificado gerando excelentes resultados. O café nativo foi responsável também pela denominação de Rubiataba: Rubi provém de rubiácea, café nativo nas matas; Taba, aldeia moradia de índios naturais da região.

1.2. Absurdos da Administração Pública

Ao fazer uma retrospectiva da história política percebe-se que a humanidade desde as primeiras civilizações aos tempos modernos, tem sido vítima de uma administração egocêntrica e arcaica. Sendo assim, a Administração Pública atual, ainda tem algumas raízes culturais, herdadas de “hábitos”, “vícios” e “preconceitos” dos antepassados e incorporados às culturas do serviço Público, sendo a burocratização uma delas.

“Não é de estranhar-se, assim, que, no Brasil, a burocracia se tenha superposto à sociedade. Foi uma decorrência da própria natureza de nossa colonização. No caso brasileiro, a colonização constitui um empreendimento de Estado atribuído pelo governo Português às pessoas de sua confiança, como o objetivo declarado de consolidar a conquista do território e propiciar benefícios econômicos à Coroa”.⁷

É evidente que desde a colonização do Brasil aos dias atuais houve um grande progresso histórico – como já relatado anteriormente -, e também um processo progressivo de libertação e de auto-afirmação com profundas alterações no comportamento político, social e econômico. Mas no plano administrativo, infelizmente foram poucas as mudanças.

Uma força tradicionalista burocrática é a responsável pela obediência rigorosa ao que é escrito, como as leis, decretos, regulamentos, portarias etc., em que tudo está expressa e minuciosamente regulado. Essa circunstância explica o imobilismo centralizador característico da administração brasileira e o descompasso

⁷ Hélio Beltrão – Ministro da Previdência e Assistência Social e Coordenador do Programa de Desburocratização. (Desburocratização: Idéias fundamentais p. 10.)

cultural que está hoje se observa entre esse comportamento e atitude dos órgãos público no Brasil.

É lamentável que após mais de 500 anos de "civilização" a Administração Pública Brasileira ainda conserva algumas marcas do arcabouço burocrático-colonial, centradas no autoritarismo e concentração de poder. Ressalvadas algumas exceções, o cidadão muitas vezes ainda continua a ser tratado como súdito e não como cidadão.

Porém, são fatores fundamentais em todos os casos de embaraço burocratizante, com os quais o cidadão sempre está se deparando: o centralismo excessivo do poder responsável e gerador, o formalismo excessivo e a desconfiança.

Muitos fatores, normalmente são os contribuintes com a geração de disfunções nas organizações Públicas. Entre eles estão as rigidezes dos padrões internos de comportamento, a política de pessoal, o esvaziamento das chefias intermediárias, crises gerenciais etc.

1.3. Formalismo e Desconfiança

O formalismo e a desconfiança contribuem com a dificuldade de se alterarem com as regras da burocracia e tem sabido manter-se substancialmente intactos através dos séculos, sem tomar conhecimento do advento dos ideais republicanos e dos conceitos de cidadania e liberdade, proclamados nos sucessivos planos políticos, tais como: Declaração dos Direitos humanos, constituição Federal e outros documentos que defendem uma política democrática e igualitária.

Referindo-se principalmente ao formalismo e à desconfiança, pode-se afirmar que as leis e regulamentos, se transformam em responsáveis princípios, pelo emperramento e pela burocratização. Sendo assim, o formalismo responde por um dos absurdos da Administração Pública, ao conferir-se mais importância ao documento do que ao fato, como se a vida fosse feita de papéis e não de pessoas e fatos.

Na visão do sociólogo francês Émile Durkheim (1858-1917), a sociedade prevalece sobre o indivíduo. Para esse autor, na vida em sociedade o homem defronta com regras de conduta que não foram diretamente criadas por ele, mas que existem e são aceitas na vida em sociedade, devendo ser seguidas por

todos. Sem essas regras, a sociedade não existiria, e é por isso que os indivíduos devem obedecer a elas.

Na opinião de Durkheim, esses fatos têm duas características básicas: são exteriores e coercitivos.

Exteriores, porque consistem em idéias, normas ou regras de conduta que não são criadas isoladamente, mas foram criadas pela coletividade e já existem fora de nós quando nascemos.

Coercitivos, porque essas idéias, normas e regras devem ser seguidas pelos membros da sociedade. Se isso não acontece, se alguém desobedece a elas, é punido, de alguma maneira pelo resto do grupo.

A sociologia explica de forma bastante clara, o motivo pelo qual a sociedade não consegue se livrar das "garras" coercitivas da burocratização e sobretudo de formalismo que é uma tradição milenar do Poder Público. Enquanto parte das pessoas que integram a Administração Pública preferem simplificar o funcionamento dos órgãos por eles administrados, outros membros fazem questão de intensificar as atividades centralizadoras e as formalidades, visando a concentração do poder.

Sendo que, uma vez, redefinido os papéis e delegada competências, a estrutura central de direção do órgão fica liberada das tarefas de mera formalização de seus atos administrativos, e o poder de decisão também é descentralizado. Neste sentido, ao ser autorizado à comunicação direta e o livre trânsito de informações e solicitações entre as unidades da Administração e o usuário, é dispensada a exigência de trânsito intermediário pelos órgãos superiores, e facilitado o acesso e as soluções diretamente ao cidadão.

"Um dos princípios básicos do Programa Desburocratização é a confiança na honestidade e sinceridade do cidadão, até prova em contrário. Outro princípio fundamental é a redução do excesso de formalismo na Administração Pública, em qualquer de seus aspectos".⁸

Infelizmente, a inúmera quantidade de papéis exigida do usuário pelos órgãos públicos ainda nos dias atuais é um absurdo. Um bom exemplo, é um simples processo de aposentadoria, onde são exigidos tantos atestados, pareceres,

⁸ PRESIDENCIA DA REPÚBLICA. Programa Nacional de Desburocratização: Estados e Municípios. Brasília, p. 10.

declarações e etc., que o cidadão – na maior parte com mais de 60 anos – quando os consegue, já está no último estágio de suas forças físicas e psicológicas sem considerar a humilhação e o tempo perdido nas grandes filas de espera. São fatos que provam o inverso da citação acima, que são repetidas constantemente no cotidiano das pessoas.

A desconfiança está também bem explicitada na formação de processos para todo e qualquer tipo de solicitação dirigida à Administração Pública; o encaminhamento de processo para despachos interlocutórios, quando a informação poderia ser obtida por simples comunicação oral, sendo feitas às anotações mesmo à mão; a subida do processo, por mero formalismo, quando a decisão poderia, nos casos menos complexos, ser tomada em nível do pessoal em contato direto com a parte interessado ou o fato administrado.

Uma estratégia usada pelos burocratas para manter o formalismo e a desconfiança disfarçado, com “aparências democráticas” é a tomada de decisão “coletiva”. A decisão do grupo dá ao funcionário o comportamento que antes lhe faltava, o fato do burocrata está obrigado por uma decisão da equipe melhora sua “posição de barganha” e com isso as pressões potenciais podem não ser totalmente exercidas e a sua responsabilidade pelo empecilho na vida do cliente do serviço público eliminado.

A marca da desconfiança, que se traduz na mórbida obsessão da fraude, está presente na maioria das leis, regulamentos e normas que regulam a Administração Pública e o seu relacionamento com o cidadão. A desconfiança no usuário dos serviços públicos é responsável pela avalanche de exigências, formalidades e todos os tipos de comprovação prévia, sistemática e documental que só servem para dificultar a vida dos honestos, sem intimidar os desonestos.

Finalmente na Administração Pública é proibido acreditar nas declarações das pessoas, embora se saiba que tais declarações são em sua maioria verdadeiras e não obstante a falsidade constitua crime expressamente previsto no código Penal. No Brasil, infelizmente, todas as pessoas são obrigadas a provar sistematicamente, com documentos, que não são desonestos. Com isso o documento falsificado costuma ser formalmente mais perfeito do que o verdadeiro; portanto a burocracia em nada contribui com o desenvolvimento de uma nação, e sim, com o aumento dos vícios e preconceitos que pune injustamente o cidadão honesto e trabalhador.

1.4. Vícios e Preconceitos

“Nos hospitais públicos, pelo menos, existe a norma de que todos os pacientes que se apresentarem ao balcão de recepção deve ser visto por um médico. Os auxiliares e enfermeiras sabem que a violação dessa regra, se descoberta, pode levá-los a sérias complicações. Apesar disso, de vez em quando alguns pacientes têm seu registro recusado, geralmente por que são “normalmente repugnantes”, para o encarregado do registro. Estas normas, no entanto, só restringe o comportamento da equipe até certo ponto. Nos detalhes do encaminhamento do caso do tratamento sobra ainda muita oportunidade para que o atendente exprima seu julgamento, sobre o paciente.”⁹

Esta é uma das tristes realidades entre outros milhares, que acontece no tratamento que recebe a maioria das pessoas que procuram os serviços públicos, principalmente em casos de emergências. Infelizmente a discriminação e o preconceito falam mais alto em muitos momentos em que a vida pede socorro. O pobre, o velho, o embriagado, o negro, etc., são vítimas de atos de prevaricação do atendimento público.

Isso acontece porque a corrente capitalista predominante na sociedade atual é defensora da sociedade privada, confere ao Estado um papel secundário, valoriza o mercado, e, é a principal reguladora de todas as atividades econômicas; fazendo valer a prioridade do ter sobre a do ser. Quem tem mais dinheiro tem tudo melhor: melhor saúde, com atendimento preferencial e mais respeitoso na ala de emergência dos hospitais públicos e particulares. Tem melhor educação e melhor qualidade de vida.

O fato de que as pessoas de maior poder aquisitivo e/ou melhor status, serem melhores esclarecidas. Tem maior probabilidade de apresentarem queixas com mais eficácia, ou mesmo de mover processos legais contra a administração pública, podendo ainda ser esta uma razão adicional para as diferenças de tratamentos nos órgãos onde freqüentam.

Portanto a influência conjugada e as diversas práticas de vícios e preconceitos transformaram a Administração Pública, ao longo dos anos, em organismo enorme e vagaroso, complicado e ineficaz, centralizado, insensível e

⁹ CORRÊA, Rossi Augusta Alves. *Desburocratização e Comportamento Social*. p. 99.

desumano. Ressalvam se evidentemente, as exceções honrosas e notórias de alguns órgãos e setores, que por isto mesmo se consagraram no apreço público.

CAPITULO II

2. MOROSIDADE DAS SOLUÇÕES

2.1. Crescimento da Máquina Burocrática

"De fato, a centralização excessiva das decisões e a inapetência para delegar transformaram-se em uma espécie de doença crônica de nosso organismo administrativo. A concentração do Poder decisório é a causa principal da lamentável morosidade das soluções e do desmesurado crescimento da máquina burocrática."¹⁰

Tais atitudes e/ou acontecimentos são conceituados pela sociologia como ideologia, segundo a qual os homens não percebem a reificação e não reagem prontamente à exploração. À medida que está sendo possível manter o domínio, a classe dominante procura retardar a transformação do poder arcaico com suas superestruturas, disfarçando as contradições, dissimulando as aparências e apresentando soluções reformistas, impedindo, assim, que as classes prejudicadas formem a sua própria consciência.

Karl Marx (1818-1883), já criticava a relação de exploração entre a classe dos proprietários, a burguesia, e a dos trabalhadores, o proletariado, porque a posse dos meios de produção, sob a forma legal de propriedade privada, fazia com que os trabalhadores, para assegurar a sobrevivência, tinham de vender sua força de trabalho ao empresário capitalista, o qual se apropriava do produto do trabalho dos seus operários.

¹⁰ Hélio Beltrão. Ministro da Previdência e Assistência Social e Coordenador do Programa de Desburocratização. (Desburocratização: Idéias Fundamentais p.8.)

A história do homem, segundo MARX, é a história da luta de classes, uma luta constante entre interesses opostos. Portanto, essas diferenças não se reduzem apenas a uma diferença quantitativa de riqueza, mas também, há uma diferença de existência. Os indivíduos de uma mesma classe social partilham de uma mesma situação, que incluem seus valores, seus comportamentos, suas regras de convivência e seus interesses ou seja, os dominantes cada vez mais dominantes, os mais dominados cada vez mais dominados, os beneficiados pela democracia cada vez mais democrata e as vítimas sem muito que fazer para mudar esta realidade.

O crescimento da máquina burocrática é o resultado da diferença na distribuição do poder, gerando as diferenças sociais tendo como resultado as classes dominantes, as quais encontram meios para se assenhorear do aparato oficial do Estado e, através dele legitimar seus interesses sob a forma de leis e planos políticos.

Neste sentido, é possível identificar a forma organizacional burocrática. O seu crescimento é centrado na sua organização, na valorização do poder e na produção do autoritarismo; predominando a técnica sobre os valores humanos. Sendo que, a legitimação da direção autocrática e centralizadora é a responsável pela geração de grandes transtornos na vida do cidadão, como por exemplo:

- a- ampliação da distância entre centros de decisão e centros de execução;
- b- impedimento do crescimento pessoal;
- c- manutenção do estilo rígido de autoridade e controle, inibidores da criatividade;
- d- utilização inadequada dos recursos humanos, pela inflexibilidade rotinizada da definição de papéis;
- e- transformação dos "meios" em "fins";
- f- procurando manter a imagem "certinha", porém ineficaz.

O modelo de eficiência da burocracia é fundada na uniformidade, condicionando relações a regras, procurando minimizar riscos, através de padrões decisórios rígidos. O clima desprovido resultante desse modelo administrativo, não o permite desabrochar, isto é, não desperta a administração para a descoberta e para o autodesenvolvimento. A burocracia é um sistema restrito, e, incompatível com o crescimento e as adaptações inovadoras exigidas pela sociedade.

Portanto, segundo MATOS (1980), a burocracia com o sistema de organização fundamenta-se nos seguintes pressupostos:

1. Especialização:

- A tarefa sobrepõe-se ao indivíduo e o afastamento deste não prejudica a continuidade daquele.

2. Hierarquia de Autoridade:

- A organização é definida pela clara distinção entre dirigentes e dirigidos, pela qual os relacionamentos são orientados e controlados.

3. Sistema de Normas:

- Acredita-se que normas estáveis orientam e tornam eficientes as operações. A descrição da tarefa e seus meios de execução são fatores fundamentais para selecionar e treinar os ocupantes dos cargos.

4. Sistema Impessoal:

- A organização está centrada na tarefa, equidistando-se das condições de ordem pessoal com vista a eliminar privilégios e favoritismo.

Na visão de MATOS, a burocratização é feita de inúmeras crenças, pressupostos, princípios e normas, que são autênticos mitos, funcionando como uma racionalização da ineficácia. Para o autor, tais mitos, constroem-se "impérios", que podem atravessar os tempos, mas que trazem em si os germes da destruição.

2.2. Esvaziamento da autoridade periférica.

"No que se refere aos recursos humanos, as elites sempre utilizaram o Estado como instrumento de manutenção e ampliação de poder. Resulta daí o clientelismo e o nepotismo. Este cenário forja uma categoria de servidores amorfa, facilmente transformada em massa de manobra, tangida com vara curta, embrutecida na pior das ignorâncias".¹¹

A concentração do poder é também responsável pelo progressivo esvaziamento da autoridade periférica. De acordo com a visão do prof. Antonio Carlos (UEG), a política de "cabide de empregos" hoje exercida pela Administração Pública em pouco contribui para mudar esse quadro. Pois, a concentração destes servidores é apenas em determinadas áreas administrativas e em pólos urbanos, ou seja, tem como função servir ao interesse dos "grandes" e pouco fazer para facilitar a vida do cidadão comum.

¹¹ SANTOS, Antonio Carlos. A Burocracia Estatal. In Cultura Universitária. P. 13

Segundo o prof., a burocracia tem sido por demais atroz com todos aqueles que tentam acessar um serviço público qualquer. Este é o resultado das relações de poder que se cristalizam numa seqüência crescente de escalões, denominados hierarquia. Neste sentido a burocracia assume uma estrutura primordial em que cada função se subordina à imediatamente superior, que exerce a supervisão e o controle sobre sua área de influência.

Nesta dimensão ocorrem duas disfunções bem nítidas: Quem decide não é quem detém o conhecimento, o princípio da hierarquia estabelece as divisões e os limites do poder dentro da organização; e por fim o Estigmatizo da autoridade.

2.3. Abuso, desrespeito, insensibilidade e desumanidade.

"Na impossibilidade de acesso à justiça, muitos inconformados recorrem a meios extra legais de solução de seus conflitos. Alguns usam a força bruta, outros buscam apoio nas delegacias de polícia, que são o desaguadouro de querelas entre vizinhos, invasões de propriedade de pequenas violações patrimoniais. Com um pouco de sorte e dependendo da formação e do humor do delegado e seus auxiliares a contenda chegará a bom termo. Caso contrário, o desenlace poderá aproximar-se daquele adotado nos tempos medievais, e até mesmo superá-lo em violência."¹²

Na verdade, é no campo da justiça que se encontra hoje o maior índice de injustiça, desrespeito, insensibilidade, abusos e desumanidade. A violência tem sido uma das maiores marcas da história da humanidade nos últimos tempos, praticada pelos órgãos responsáveis pelo seu combate.

Em todos os Órgãos Públicos a burocratização do atendimento é responsável pela morosidade das soluções. Porém, a justiça, muitas vezes é a campeã desta modalidade – a prática do abuso e desrespeito aos que a procuram.

Durante toda história tem sido detectado que a prática burocrática serviu tão somente para aumentar os serviços, o consumo de material e complicar a vida das pessoas, mesmo quando as leis são elaboradas com o objetivo de conceder-lhes elementares direitos de cidadania.

¹² CARNEIRO, João Geraldo Piquet. Justiça do Pobre. jornal do Brasil. 14 de fevereiro de 1982. (Desburocratização: Idéias Fundamentais p.27)

Segundo a Constituição Federal todos os cidadãos têm direitos: direito à vida, direito à liberdade, direito à segurança, direito à educação, direito..., direito... e mais direito, a Lei é feita para beneficiar a todos. Então por que apenas uma pequena parte da sociedade é beneficiada, ou seja, tem todos os direitos? Por que a Lei não é igual para todos, indiferente de sua situação econômica e social? Onde está a falha, na Lei ou na sua execução?

Estes são questionamentos que constantemente são feitos pelas pessoas, ao se depararem com práticas de abusos e desrespeito ao ser humano; que são feitas quando as pessoas são impedidas de exercer seus direitos simplesmente porque falta uma certidão, uma declaração, etc.. Infelizmente estas são realidades que provocam o descrédito e o descontentamento dos cidadãos que acreditam em uma Administração Pública justa e democrática.

2.4. Descrédito e Descontentamento dos Cidadãos

Já houve na Administração Pública, várias tentativas de mudanças, com a implantação de projetos e/ou programas de desburocratização, mas estes se concentraram no sentido de definir mecanismos e estruturas. E, ainda aí, a ótica dos técnicos e dirigentes concentrou-se nos processos: processos de organizar, de definir procedimentos, de definir atribuições e competências, de delimitar e configurar os órgãos. A missão esgotou-se, no âmbito ainda restrito do *modus faciendi* da máquina em si.

Na verdade, a burocracia é o maior empecilho dos projetos e/ou programas de desburocratização. Esta é uma realidade que mais parece uma brincadeira. Afinal, como entender a modernização administrativa que ignora as barreiras que a sociedade enfrenta? Como entender a modernidade composta de fatos concretos que não pede licença para invadir a vida das pessoas?

Estas e outras situações levam os cidadãos ao descrédito em relação às mudanças, modernização e reformas da Administração Pública Brasileira. É fato, portanto, a urgência para as soluções destes e outros problemas sociais acarretados pela sobrecarga burocrática.

Embora Max Weber (1864-1920), seja considerado o fundador da Teoria da Burocracia, é bom ressaltar que ele não a concebe por sentido pejorativo.

Ao contrário, atribuía à questão um sentido técnico, relacionando-o à organização formal, objetivando a racionalidade e a eficiência.

Apesar de estabelecer as interações com o poder e a dominação, Weber nos atira as facetas organizacionais e administrativas da burocracia, resultando também suas disfuncionalidades.

Ao enfatizar a burocracia, Weber ainda, a concebe como a forma racional e eficiente de gestão do poder. E quando a formalização burocrática não é absorvida corretamente ele a denomina disfunção da burocracia.

Estas disfunções ocorrem quando as pessoas vão dando demasiada importância ao conjunto de regulamentos da organização, a ponto de absorve-lo inflexivelmente. As regras passam a se construir no centro das preocupações, e os produtos e resultados a serem perseguidos, deixam de ser prioritários.

Com esse quadro estabelecido, não é de se estranhar à ineficiência que assola a organização pública. Os serviços não chegam aos usuários, e quando chegam, apresentam péssima ou, o mínimo discutível em qualidade.

Diante da atual situação, e sentindo as pressões populares, a Administração Pública Brasileira, procura estabelecer mudanças, seja nas instituições, seja nos procedimentos, representando um choque ao consolidado, esta ameaça está apontada à tradicional burocracia.

Sob as exigências sociais de adequações a Administração Pública vê – se obrigada a aceitar as mudanças e usar a burocracia como um instrumento metodológico de organização do estado – seu real e verdadeiro sentido. Com suas disfunções devidamente controladas, a burocracia pode auxiliar na construção de um estado sintonizado com os justos anseios da sociedade.

Como visto, não se pode pretender que a Administração Pública Brasileira seja desburocratizada em curto prazo, a partir da mera expedição de normas simplificadoras. Afinal são hábitos profundamente arraigados herdados de uma cultura altamente centralizadora e exigem muito tempo e muito esforço para que esta Prática seja completamente eliminada.

CAPITULO III

3. A DESBUROCRATIZAÇÃO É POSSÍVEL

3.1. Valorização, motivação e capacitação do Serviço Público

"No limiar do século XXI, o conhecimento é o fator de desenvolvimento da sociedade atual. E referem a esse momento como a Era do Conhecimento em substituição a Era Industrial."¹³

Em uma época, marcada pela transitoriedade, em que se exige de homem e organizações capacidade adaptativa inovadora, a capacitação do servidor que presta serviços públicos, sem dúvida alguma é de extrema relevância para o desempenho eficaz da organização.

Um bom exemplo de desburocratização é o desempenho administrativo realizado pela empresa privada que presta serviços. Sua administração tem um comportamento gerencial baseado numa política de liderança democrática e na coesão de seu pessoal. Assim, o grande esforço para seu crescimento é tornar a educação contínua.

O conhecimento é a grande meta de uma filosofia empresarial, voltada para as transformações, para as conquistas e para o sucesso. O conhecimento, no sentido de tornar o pessoal, da empresa, envolvido e engajado, criativo e co-responsabilizado pelos resultados, é a tática principal de uma estratégia de crescimento.

¹³ OLIVEIRA, José Izecias de. **Palavra do reitor**. In Cultura Universitária. P. 5

A delegação de poder e autoridade e, os sistemas de reuniões e de treinamentos; são as ferramentas fundamentais de uma chefia, que conduzem seus “subordinados”, ou, seus “liderados” ao conhecimento, e ao bom desempenho de suas atividades sem o uso dos instrumentos burocratizantes.

A maior parte das pessoas que se empregam em um órgão público, começam sua carreira profissional motivada, em parte, por seu interesse em trabalhar com gente, em ajudar as pessoas, e com o intuito de realizarem-se profissionalmente.

Uma pena é que esta motivação é podada, na maioria das vezes, ao deparar com as condições de trabalhos reais do serviço público. Uma vez que a ajuda financeira é originalmente fixada em valores baixos e acompanhada de muita burocracia, proporcionando ao servidor precárias condições de trabalho. Enquanto que paralelamente, muitos dirigentes se utilizam as prerrogativas do cargo, das facilidades e privilégios, para o enriquecimento pessoal ou troca de influências. Uma verdadeira quadrilha que se formam no âmago do poder.

Outra situação desmotivadora enfrentada pelo trabalhador dos serviços públicos é o seu plano de carreira e salários, que é limitado e condicionado, quase sempre defasado. O servidor faz um concurso, assume uma função, capacita-se com dificuldade – quando é possível. Enquanto que os mais “espertinhos”, os apadrinhados, os protegidos são elevados ao topo da carreira e os mais capazes por faltar lhes oportunidade regridem. Infelizmente na administração burocrática o ritmo de progressão é imposto pelo poder de fogo do “padrinho político”, e o plano de cargos e salários passam por letra morta.

Para que esta realidade venha ser mais justa é preciso que a ascensão e progressão funcionais, a subida nos degraus das carreiras, obedeçam aos critérios de mérito, competência e qualificação. Eliminando a subversão pelo domínio que grupos políticos exercem sobre as organizações e acabando de vez, com a conquista de cargos por meio da troca de favores, compra de votos e nepotismo.

3.2. Qualidade dos Serviços prestados

"Jamais o Estado conseguirá cumprir seus objetivos se não superar os impasses egocêntricos, punindo com rigor e presteza esta terrível disfunção que o garroteia, martiriza e liquida progressivamente. A administração pública deve concentrar os bens, recursos e esforços na promoção do bem estar social da coletividade"¹⁴

Na visão do professor Antônio Carlos UEG, para obter uma melhor qualidade na prestação de serviços públicos é necessário uma correção eficaz nos Planos de Cargos e Carreira do Servidor, de forma que o profissional tenha segurança, e possa se elevar a o ápice da carreira, através de um planejamento que dependa do esforço pessoal e da eficiência de seu trabalho.

Para o professor, a organização perfeitamente estruturada, investe nos seus recursos humanos o suficiente para capacitá-los, de forma que estes venham apresentar as condições adequadas para lhe dar movimento. Neste sentido, a qualidade das pessoas e a qualidade do relacionamento interpessoal são condições fundamentais para a busca de produtos e resultados de qualidade.

Sendo assim, quando um servidor está capacitado e qualificado, ao se deparar com uma estrutura ineficaz, ele modifica a estrutura, criando as condições para ganhos de produtividade. Portanto, o mais importante numa organização é exatamente o seu pessoal, seus recursos humanos.

Outro fator fundamental para a qualificação das atividades é a flexibilidade. E neste caso, o ideal é trabalhar em equipes, onde as interações são integrais e as decisões consensuais. São necessários também a interação com outros cenários e ambientes, ainda que não sejam de áreas afins, o que coloca por terra a servil dimensão daqueles servidores que consideram o universo, sua mesa de trabalho.

O professor Antônio Carlos, afirma ainda que no trabalho em equipe, as relações se aprofundam, o respeito mútuo se consolida, e as pessoas enxergam no desenvolvimento de suas individualidades os insumos que dinamizarão o crescimento do coletivo. Pois, nas equipes de trabalho as interações são integrais e proporcionam resultados positivos na finalização das atividades.

¹⁴ SANTOS, Antonio Carlos. A Burocracia Estatal. In Cultura Universitária. p.14

3.3. Recursos tecnológicos

Segundo a Sociedade da Informação no Brasil, a emergência do novo paradigma (tecnológico) constitui, para o País, oportunidade sem precedentes de prestar significativa contribuição para resgatar sua dívida social.

A inserção favorável nessa nova onda de informação requer, além de base tecnológica e de infra-estrutura adequadas, um conjunto de condições organizacionais, no sistema de desburocratização dos serviços que atendem ao público em geral e nas instâncias reguladoras, normativas e de governo.

Os programas tecnológicos bem aplicados, proporcionam:

a- a construção de uma sociedade mais justa, em que sejam observados princípios e metas relativas à prestação da identidade cultural, fundada na riqueza da diversidade;

b- a sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento que respeite as diferenças e busque o equilíbrio regional;

c- a efetiva participação social, sustentáculo da democracia política;

d- a elementar condição de exercício dos direitos e da cidadania;

e- a mão-de-obra qualificada e profissionais mais capacitados, capaz de atender às necessidades mais emergentes da sociedade.

O maior acesso às informações conduz as pessoas a relações sociais mais democráticas e garante a todos os cidadãos os benefícios que podem advir de sua empregabilidade nas soluções de seus problemas, podendo agilizá-los de forma prática e satisfatória.

As tecnologias de informação e comunicação, possibilita ainda, uma grande contribuição para uma Administração Pública mais transparente, eficaz e voltada para a prestação de informações e serviços à população. Com maior eficiência e rapidez na Emissão de documentos, acompanhamento das ações de governo e condução dos negócios públicos.

A tecnologia pode contribuir de forma relevante para aperfeiçoar a própria gestão do governo, suas transações comerciais e de assistência social. Portanto, impõe a adoção de meios e métodos facilitadores ao acesso do cidadão à prestação de serviços públicos, aos benefícios que lhes são de direito e às informações necessárias.

O governo, seja nos níveis federal, estadual e municipal, tem o papel de assegurar o acesso às tecnologias de informação e comunicação e a seus benefícios, independente da localização geográfica e da situação social do cidadão.

Portanto, para orientar escolhas tecnológicas e para o efetivo domínio de algumas tecnologias mais avançadas que poderão beneficiar melhor a sociedade, é necessária uma cadeia de investimentos e de conhecimentos que se traduz em uma matriz de competências ampla diversificada.

Neste sentido, para estar apto a acompanhar a rapidez do desenvolvimento o país deve montar uma política consistente de investimento em recursos humanos, de modernização da infra-estrutura científico-tecnológica, de forma que, a tecnologia possa ser utilizada para melhorar significativamente a qualidade de vida da população.

3.4. Conscientização da população

“Hoje estamos num período de transição, no qual o poder científico começa a prevalecer, e o subtipo é o técnico-científico. Essa é a chama da idade universal, onde é necessário agregar conhecimentos para produzir atividade e há uma integração pela simultaneidade das comunicações”¹⁵

Segundo TOMELLIN, no futuro predominará o poder científico, o subtipo será o socio-científico. Será a idade societal, em que o poder científico, determinará o que deve ser feito na economia, na sociedade e na política.

Nesta linha, o conhecimento prevalece, produzem-se recursos ilimitados e atividades infinitas. Cabe aos gestores públicos saber gerar atividades, e para isso preparar a mão-de-obra com educação que capacite ao emprego e prepare para a vida.

A educação é a pedra de desenvolvimento do mundo, principalmente para países como o Brasil. Isso não pode escapar aos gestores públicos, que devem se preparar para multiplicar o conhecimento da universidade e aplicá-lo em todos os níveis da educação, formando pesquisadores para produzir conhecimento, para poder avançar seriamente.

¹⁵ TOMELLIN, Mario. A Idade Universal e a Sociedade do Conhecimento. In Cultura Universal. p. 27

Diante desta visão, é direito do cidadão ficar informado, ter a opinião que quiser, escolher a profissão, qualquer crença, política ou religiosa e à liberdade de locomoção, de reunião, de associação e de escolha profissional. Estes e outros direitos são garantidos pela Constituição Federal regente.

A lei assegura também, a expressão da atividade cultural, artística, científica e de comunicação, independente de censura ou licença, assim como o direito de resposta, proporcional ao agravo, etc.

O verdadeiro e real cumprimento da Lei, o uso do bom senso e da boa fé na Administração pública, possibilita à sociedade tomar conhecimento dos seus direitos e deveres e a oportunidade de acreditar numa gestão pública, democrática e justa.

3.5. Relatório das Atividades de Estágio Supervisionado

Diante da complexidade estrutural da burocracia e de seus agravantes na prestação de serviços públicos. Surgiu então, o desejo de contribuir com minimização do problema no município de Rubiataba.

A contribuição começou com uma sondagem das condições de trabalho enfrentados pelos servidores públicos, e com uma pesquisa sobre a opinião do município quanto à qualidade dos serviços prestados.

Foram entrevistados 10% (dez por cento) dos servidores e chegamos aos seguintes resultados; com a opinião de mais de 50% (cinquenta por cento) dos entrevistados:

- a- os funcionários estão satisfeitos com o cargo que ocupam. Pois, reconhecem que diante da agravante problemática do desemprego no País, morar em uma cidade interiorana e ter um emprego é uma razão de satisfação nos dias atuais;
- b- têm conhecimento do organograma da empresa pela qual prestam serviços (prefeitura e câmara municipal), como também, suas programações e atividades realizadas;
- c- trabalham no setor de sua preferência, ou estão ligados a ele;
- d- os recursos internos para o bom desempenho das atividades deixam a desejar. Pois, faltam materiais adequados às condições de trabalho das áreas afins e recursos financeiros, para a aquisição de novos equipamentos e/ou reformar os existentes;

e- os funcionários “quase nunca” recebem capacitação: cursos, seminários, treinamentos, etc., por iniciativa dos dirigentes. Exceto a educação e saúde que são amparados por leis federais que exigem uma maior atenção e investimento na formação de seus profissionais.

Entretanto, todos os servidores entrevistados foram unânimes em solicitar uma maior atenção da Gestão Municipal, e maior empenho em proporcionar oportunidades para a autocapacitação do servidor e melhor formação profissional.

A maior reclamação foi quanto a falta de recursos técnicos, materiais, tecnológicos e financeiro.

Ao tomar conhecimento da real situação dos servidores públicos e suas dificuldades, sugerimos a Administração Pública que: para soluções de longo prazo, sejam elaboradas propostas de descentralização das verbas, ou seja, os impostos arrecadados no município fiquem no município; para as soluções de curto prazo, sejam feitos projetos de parcerias com empresas (privadas) e instituições que possam colaborar com o progresso do município.

Em relação ao município foram entrevistados 5% (cinco por cento) da população que moram na cidade e 5%(cinco por cento) dos moradores da zona rural e mais de 50% (cinqüenta por cento) fizeram a seguinte avaliação do serviço público:

- a- o atendimento na seção ou departamento procurado foi bom. Mas, precisa maior atenção por parte do servidor ao prestar as informações necessárias;
- b- embora morosa, a solicitação foi atendida, ou a solução do problema encontrada.

Portanto, todos solicitaram maior preocupação das autoridades em trabalhar para o bem comum, eliminando as “preferências partidárias” e o “protecionismo político”. Pois esta prática prejudica a qualidade dos serviços em Rubiataba.

Diante destas revelações resolvemos que uma cópia desta monografia será repassada ao atual Prefeito Agmar Ribeiro dos Santos, e a sugestão para que faça um trabalho de conscientização democrática – por meio de palestras, seminários e cursos -, com seus colaboradores e funcionários, com o intuito de diminuir estas práticas que fragilizam o propósito político de uma administração séria e eficaz.

CONCLUSÃO

Os problemas enfrentados pelas grandes e complexas organizações modernas, vêm desafiando cientistas sociais e as pessoas que se preocupam em buscar soluções na modernização administrativa, como também no estudo mais profundo e acurado das transações intra e extra-organizacionais. Constatando que a burocracia, é resultado do excesso de centralização, formalismo e de desconfiança em relação ao cidadão que se manifesta no papelório e exigências desnecessárias.

Ao tomar conhecimento do assunto e detectada a necessidade de providências, no sentido de, executar alguns programas e/ou projetos que tivesse o objetivo de contribuir com administração pública em Rubiataba, e encontrasse algumas soluções para o problema (burocratização). As atividades de estágio supervisionado foram direcionadas por pesquisas bibliográficas e exploratórias que garantiram através do sistema contínuo e dinâmico de feedback, a reavaliação constante da situação e algumas sugestões para a adequação de medidas necessárias ao funcionamento eficiente da organização (Prefeitura e Câmara Municipal).

Portanto, este trabalho monográfico proporcionou a contribuição propondo a adoção de novas medidas como: a valorização, a motivação e capacitação dos servidores públicos, com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados; a busca de uma aplicação nos recursos físicos e financeiros necessários a o bom desempenho das atividades, assim como, uma melhor conscientização da população quanto aos seus direitos.

O contato direto com a administração pública, com as pessoas entrevistadas, com as bibliografias consultadas e com os orientadores desta

monografia; possibilitou-nos a reflexão sobre o assunto e a expectativa de bons resultados – embora não imediatos –, que possam mudar a atual realidade (administrativa e burocrática). Promovendo assim, o melhor atendimento ao cidadão Rubiatabense; e que esta mudança em Rubiataba se multiplique pelo Brasil afora, demonstrando que a partir de uma pequena iniciativa, é possível melhorar o padrão de qualidade dos serviços públicos e facilitar a vida da população brasileira.

"Enquanto não estivermos comprometidos, haverá hesitação, a possibilidade de recuar sempre a ineficácia. Em relação a todos os atos de iniciativa e de criação, existe uma verdade elementar cuja ignorância mata inúmeros planos idéias esplendidas: que no momento tem que, definitivamente, nos comprometidos, a providência divina se põe em movimento... Todos os tipos de coisas ocorrem para nos ajudar, que em outras circunstâncias nunca teria ocorrido. Todo um fluir de acontecimentos surge a nosso favor como resultado da decisão, todas as formas imprevistas de coincidência, encontro e ajuda material, que nem homem jamais poderia ter sonhado encontrar em seu caminho... Qualquer coisa que você possa fazer ou sonhar, você pode começar. A coragem contém, em si mesma, a força e a magia."

(Goethe)

BIBLIOGRAFIA

ABNT. www.abnt.hpg.com.br/

BRASIL. **Constituição Federal (1998)**. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 1999.

BRASIL. Prefeitura Municipal. **Documento Histórico Cultural: Súmula Municipal**. Rubiataba – Goiás: Secretaria Municipal de Educação e Cultura, 1998.

BRASIL. Presidência da República. **Desburocratização: Estados e Municípios**. Brasília: Programa Nacional de Desburocratização, 1983.

BRASIL. Presidência da República. **Desburocratização: Idéias Fundamentais**. Brasília: Programa Nacional de Desburocratização, 1982.

BURNS, Edward Mcnall. et al. **História da civilização ocidental: do homem das cavernas às naves espaciais**. 37ª ed. São Paulo: Globo, 1996.

CULTURA UNIVERSITÁRIA. Goiânia. Universidade Estadual de Goiás. Nº 2. Goiás 2002.

CORRÊA, Rossi Augusta Alves. et al. **Desburocratização e Comportamento Social**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1980.

MATOS, Francisco Gomes de. **Desburocratização: Renovação da empresa.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1980.

MAQUIAVEL, Nicolau. **O Príncipe.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

MELHORAMENTOS. **Minidicionário da Língua Portuguesa.** São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1997.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL. **Livro Verde.** Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico.** 21ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

TOMAZI, Nelson Dacio. et al. **Iniciação à Sociologia.** São Paulo: Atual, 1993.

ANEXOS

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

-PREFEITURA MUNICIPAL DE RUBIATABA-

Questionário desenvolvido para a avaliação do desempenho da instituição feito exclusivamente para funcionários da mesma.

Assinale a resposta cabível em cada questão.

1. Você está satisfeito (a) com o cargo que ocupa?

() Sim, inteiramente

() Sim, em partes

() Não

Justifique:-----

2. Tem conhecimento do organograma da empresa pela qual presta serviços?

() Sim

() Não

Se for não Por que?-----

3. Você trabalha no setor de sua preferência?

() Sim

() Não

Se não, qual setor gostaria de trabalhar?-----

4. Os recurso internos estão a altura para um bom desempenho?

() Sim, totalmente

() Sim, em partes

() Não

Justifique:-----

5. Recebe capacitação por parte dos dirigentes, como: Cursos – Seminários – Treinamentos?

() Sim

() Não

Com que freqüência?

() Semestralmente

() Anualmente

() A cargo dos dirigentes

6. O que você espera desta instituição?

() Formação, para melhorar a atividade profissional já exercida

() Ambiente propicio para o desempenho de outras funções

() Interação com os demais funcionários em prol de um bem comum

() Não tenho idéia

Faça Aqui: Reclamações, esclarecimentos, sugestões ou qualquer outra observação.-----

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

-PREFEITURA MUNICIPAL DE RUBIATABA-

Questionário desenvolvido para avaliar a opinião do município sobre a qualidade dos serviços Públicos em Rubiataba.

Seção:-----Data: ____ / ____ / ____

Nome do atendente:-----

1. Como você poderia avaliar o atendimento na seção procurada?

- () Péssimo
- () Ruim
- () Regular
- () Bom
- () Ótimo

2. Sobre o (a) atendente, como você poderia descrever a qualidade de seu serviço?

- | | | | | | |
|--------------|-------------|----------|-------------|---------|-----------|
| Cordialmente | () Péssimo | () Ruim | () Regular | () Bom | () Ótimo |
| Conhecimento | () Péssimo | () Ruim | () Regular | () Bom | () Ótimo |
| Rapidez | () Péssimo | () Ruim | () Regular | () Bom | () Ótimo |
| Eficiência | () Péssimo | () Ruim | () Regular | () Bom | () Ótimo |

3. Em relação ao serviço solicitado, pode-se dizer que:

- () Foi resolvido
- () Não foi resolvido
- () Foi resolvido parcialmente

Justifique:-----

Faça aqui: pedido de informações, reclamações, esclarecimentos, sugestões ou qualquer outra observação.

Para facilitar a resposta queira por favor deixar seu nome e telefone.

Nome:	Telefone:
-------	-----------

Informações, reclamações, esclarecimentos, sugestões ou observações

