

**A PROEFICIÊNCIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
SERVIDOR PÚBLICO**
**THE PROFICIENCY OF THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY PUBLIC
SERVANTS**

¹ Gedison da Silva Bessa

² Valdenice dos Anjos Rasimaviko Rejani

³ Ronaldo Carlos de Oliveira

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo compreender a eficiência da gestão de pessoas dentro do serviço público, conceituando administração pública e os serviços prestados pela mesma à população, tendo como sustentáculo a comunicação. Buscou-se analisar a legislação vigente e autores que discorrem o tema proposto para responder a seguinte problematização: de que maneira a proficiência da gestão de pessoas se consolida na administração pública dentro da rede regular de educação? Teve-se como objetivo conceituar administração pública e a relevância da gestão de pessoas em escolas da rede pública tendo como primazia o atendimento e a comunicação entre o servidor e a população atendida.

Palavras-chave: Administração Pública. Eficiência. Gestão de pessoas. Comunicação. Eficácia. Gestão educacional.

ABSTRACT

The present research aims to understand the efficiency of people management within public service, defining public administration and the services it provides to the population, with communication as its cornerstone. The study sought to analyze

¹ Graduado em Pedagogia (UNIPAC – 2019); Pós graduado em: Educação Infantil e Anos Iniciais (FAVENI - 2019); Alfabetização e Letramento (FAVENI - 2019); Ludopedagogia e Psicomotricidade (FAVENI - 2019). E-mail: gedisonbessa2013@outlook.com.

² Graduada em Letras-Português-Inglês (UNICESUMAR- 2008); Pedagogia (UNICESUMAR - 2019); Especialista em Gestão Educacional: Administração, Supervisão e Orientação (UNICESUMAR - 2012). Mestra em Gestão do Conhecimento nas Organizações (UNICESUMAR - 2017). E-mail: valdelice.rejani@unicesumar.edu.br.

³ Graduado em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Graduado em Letras: Português - Inglês pelo Centro Universitário FAVENI (FAVENI). Especialista em Metodologia do Ensino de Língua Inglesa pela Faculdade UniBF (UNIBF). Especialista em Docência no Ensino de Letras-Inglês, pela Faculdade UniBF (UNIBF). E-mail: rcoliveira48@hotmail.com.

current legislation and authors who discuss the proposed topic to answer the following problem: in what way is the proficiency of people management consolidated in public administration within the regular education network? The objective was to define public administration and the relevance of people management in public schools, with a focus on service and communication between public servants and the population served.

Keywords: Public Administration. Efficiency. People management. Communication. Effectiveness. Educational management.

1 INTRODUÇÃO

Percebe-se que a Constituição Federal de 1988 preconizou um novo conceito de Administração pública com princípios pautados na eficiência, eficácia, rapidez e qualidade no atendimento, além da segurança, transparência e a desburocratização do serviço público. Com base nesse conceito buscou-se através da legislação vigente e de autores que discorrem o tema proposto, explicitar as palavras chaves estabelecendo um paralelo entre administração pública e a proficiência dos serviços e atendimento prestados aos cidadãos.

A Administração Pública tem o dever preconizado no artigo 37 da Carta Magna destes país, que prima pela eficiência cobrada pela sociedade e pela mídia, aos gestores, líderes e liderados. A questão problematizadora que gerou o presente artigo foi: de que maneira a proficiência da gestão de pessoas se consolida na Administração pública dentro da rede regular de educação?

Teve-se como objetivo conceituar administração pública e a relevância da gestão de pessoas em um órgão público tendo como primazia o atendimento e a comunicação entre o servidor e a população atendida. Segundo Knapik (2008), o comportamento nas organizações depende de duas variáveis: as pessoas, como a personalidade de cada indivíduo, a sua motivação interna, a sua participação e os valores em que acredita e as da empresa, como ambiente de trabalho, as regras, a política interna, os métodos de trabalho, as recompensas e as punições e o grau de confiança que a instituição deposita nos funcionários. Entende-se que a comunicação baseada nas considerações de Scatena (2014), é uma habilidade necessária a todas as pessoas como seres sociais e por esse motivo, necessitam se relacionar. Enfatiza, ainda, que a comunicação empresarial, assim como a comunicação humana, não é perfeita, podendo ocorrer diversos problemas, os quais interferem na transmissão e recepção de informação, como por exemplo a omissão de detalhes, a distorção do

conteúdo e a sobrecarga que prejudica o processamento de informação, cujos fluxos se dão por canais de informação ascendentes, descendentes, horizontais e informais.

Sendo assim, afirma-se que as pessoas são o sustentáculo da organização e utilizam suas habilidades, capacidade, experiências e conhecimentos como ferramentas para conseguirem novos recursos e alcançar os resultados esperados pela instituição. Colocando à disposição destas diversas habilidades, como elaborar e executar tarefas, atividades, modificar influenciar e ser influenciado pelo comportamento dos outros e compartilhar ideias baseadas em conceitos e experiências.

Afirma-se, no entanto, que a comunicação se bem administrada oferece ao ambiente educacional clareza e agilidade, pois, todas as esferas da atividade humana estão relacionadas com a utilização da comunicação, sendo de extrema importância, pois visa passar informações, desenvolver relacionamentos que coordenam e integram todas as partes.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Administração Pública e a Relevância da Gestão de Pessoas em Escolas da Rede Pública

A educação como processo de formação humana, inserida em uma sociedade tecnológica de conhecimentos e informações, demanda um processo intencional, organizado, dinâmico e sistematizado com a participação da comunidade educativa, pais, docentes, funcionários de uma instituição que tem como foco a aprendizagem dos alunos e sua formação cidadã, humana e para vida. A mesma possui fundamentos, diretrizes e princípios para se organizar e deliberar metas e objetivos, bem como ações educativas, formação humana e técnica tendo como principal aprendizagem do aluno.

A escola é um espaço de interações, documentações, aprendizagem, onde circulam famílias, discentes, docentes e outros profissionais que fazem parte do quadro laboral. Está sob jurisdição da Secretaria de Educação e que possui normas, ofícios, documentos, leis e decretos que precisam ser arquivados e direcionadas a quem compete.

Percebe-se que a gestão escolar tem como primazia promover, organizar e

articular de forma material e humana, processos sócios educacionais que garantem a aprendizagem do alunado inseridos em uma sociedade complexa, globalizada e economicamente centrada no conhecimento.

A função do Gestor escolar de competência administrativa, financeira, humana, pedagógica ainda necessita conhecer e incorporar ações com princípios educacionais legais e filosóficos, dentro da legalidade, liderando e orientando os atores inseridos no contexto escolar para que cada um melhore as competências e tenha como foco a formação do alunado, realizando os objetivos e metas propostas coletivamente elaboradas no projeto institucional.

A Gestão escolar tem como função primordial traçar planos estratégicos e ações educativas, articulando família escola e comunidade, com metas, finalidades e objetivos explícitos para que tipo de cidadão se pretenda formar. Ao gestor escolar cabe ampliar sua concepção sobre educação e compreender seu papel como profissional que organiza, delibera, lidera, compartilha a organização da escola, bem como descentraliza sua tomada de decisões, envolvendo a todos que fazem parte do processo educativo.

Sabe-se que o primeiro local de acesso de uma unidade educacional é a secretaria escolar, torna-se relevante o acolhimento a quem chega, atenção e respeito e quando esta é um ambiente harmônico, limpo e com pessoas organizadas e de boa comunicação, torna-se a “porta de entrada” e a primeira impressão que fica da escola.

É através do secretário escolar e de sua organização, que a escola tem acesso a dados estatísticos de aprendizagem, sociais, familiares e sociais de seus/suas educandos/as, sendo que esta organização deve ser de fácil acesso a todos/as os membros da escola com a devida identificação destes documentos, “Não basta limpar, inventariar e organizar, é também fundamental reinstalar a informação a partir de uma nova organização, para que o acervo e a conservação condignos sejam possibilitados” (MAGALHÃES, 1999, p.59).

Espaço privilegiado, responsável pela escrituração de toda a escola, documentação escolar e, portanto, imprescindível que seja um local com eficácia de informações, agilização de demandas e procuras no que tange a qualquer documento, agradável, pois é na secretaria da escola que pais, alunos e comunidade tem em geral o primeiro e livre acesso à escola. A estrutura da secretaria escolar está organizada de modo que todos que nela circulam tenham uma boa impressão e os funcionários que ali exercem atividades laborais desempenham funções sem dificuldade e de maneira cordial e eficiente.

Luck (2009), enfatiza que toda documentação burocrática da instituição educacional está na secretaria, tais como prestação de contas, livros de ponto, atas, diários, documentação de alunos e funcionários. Enfatiza que uma das atividades mais importantes na secretaria escolar são os registros escolares, atualizados, onde tem a matrícula e a regularidade escolar do aluno, bem como seu desenvolvimento e acompanhamento pedagógico, seus resultados finais e expedição de certificados de conclusão.

A Secretaria Escolar cuida da documentação, escrituração e correspondência da escola, dos docentes, demais funcionários e dos alunos. Responde também pelo atendimento de pessoas. Para a realização desses serviços, a escola conta com um secretário e escriturários ou auxiliares de secretaria. O setor técnico-administrativo responde, também, pelos serviços auxiliares (zeladoria, vigilância e atendimento ao público) e multimeios (biblioteca, laboratórios, videoteca, etc.) (LIBÂNEO. 2008, p. 128).

Eficiência e eficácia são “pilares” que determinam a qualidade do serviço prestado à população por órgãos públicos, determinados objetivos, meios e missões para proficiência tanto no acolhimento, quanto na qualidade do atendimento dos serviços prestados, tornando princípio constitucional dentro do novo conceito de Administração Pública em todo território brasileiro. Inicialmente, apresenta-se no novo conceito de administração pública para melhor compreender o que preconiza a Constituição Federal de 1988.

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 de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O artigo referenciado evidencia que ao prestar serviço, o mesmo precisa ter transparência, comunicação, qualidade e segurança e os atos precisam estar dentro de um respaldo legal, embora os gestores têm liberdade em gerir, mas, afinal qual conceito de administração pública?

É perceptível que a administração pública é o aparelhamento do Estado frente aos serviços prestados com qualidade e transparência, com o intuito de satisfazer as necessidades coletivas. Meirelles (2004, p. 55), esclarece que a administração pública compreende “a sua estrutura e as atividades, sobre o qual repousa toda concepção moderna de organização e funcionamento dos serviços públicos a serem prestados aos administrados”.

A eficiência e qualidade desses serviços prestados à sociedade reflete a organização, a missão e a eficiência da administração pública que vem aferir o

desempenho e a capacitação dos servidores públicos, conscientizando sobre a relevância do seu dever ao acolher, atender, direcionar, informar e prestar um serviço satisfatório e de qualidade a população.

Eficiência é fazer as coisas de maneira corretas, eficácia são as coisas certas [...] Uma organização ideal seria ao mesmo tempo eficaz e eficiente, de modo que as suas ações (métodos procedimentos) aplicados aos recursos (matérias e intelectuais) obtenham o máximo de aproveitamento eficiente (DRUCKER, 2003, p. 298).

Observa-se que o princípio da eficiência objetiva eliminar a má qualidade do serviço prestado, dando maior praticidade em todos os âmbitos da administração pública, considerando a necessidade do cidadão ao buscar atendimento no setor público para problemas específicos, com suas dúvidas e necessidades de esclarecimento e presteza no mesmo. Há, ainda, o princípio da publicidade que tem como pilar a transparência nos serviços, nas condutas da gestão administrativa frente a legalidade, nas relações inter e intrapessoais entre outros princípios enfatizados na gestão pública.

A administração deve recorrer à moderna tecnologia e aos métodos hoje adotados para obter a qualidade total da execução das atividades a seu cargo, criando, inclusive, novo organograma em que se destaquem as funções gerenciais e a competência dos agentes que devem exercê-la (CARVALHO 2016, p.16).

Para que haja eficiência tem que haver legalidade, ou seja, os servidores devem agir conforme a lei, só sendo permitido fazer o que está descrito e normatizado. Nota-se, ainda, não se deve primar pelo interesse público, isto é, não se deve dar tratamento ou atendimento privilegiado ou diferenciado, mas, dentro da legalidade prestar serviços e informações a todos, respeitando os princípios éticos e de justiça social.

Afirma-se a necessidade dentro da administração pública no que tange ao atendimento ao cidadão, que contenha um clima organizacional de serviços e servidores que atenda em tempo hábil as necessidades coletivas, bem como promova a rentabilidade social daqueles que ali circulam. Um clima organizacional em que há respeito e informações claras através de comunicação entre líderes e liderados, serviços de qualidades elencados nas exigências sócio culturais e políticas variando conforme a região, nas esferas municipal, estadual e federal.

Não se pode esquecer que na busca por essa proficiência a motivação do

servidor público é muito importante, pois há locais e órgãos em que se depara com servidores, geralmente efetivos, acomodado em sua estabilidade funcional que presta serviço de má qualidade, o gestor público educacional deve buscar estratégias e métodos para motivá-lo e realmente passar por capacitação que o “relembre” seu verdadeiro papel ou função.

Torna-se necessário compreender que há necessidade de um modelo de eficiência nos órgãos públicos que atenda com maior presteza e adequação as necessidades da população. Observa-se que as atribuições do gestor exigem o exercício de múltiplas competências específicas, pois equilibra-se constantemente entre suas ações e a inconstância de situações que são geradas no cotidiano e que envolvem também relações inter e intra pessoais. Além da dimensão administrativa, engloba a pedagógica, a cultura e organização escolar, a promoção a aprendizagem e o tipo de alunos se pretendem formar.

A educação como processo de formação humana, inserida em uma sociedade tecnológica de conhecimentos e informações, demanda um processo intencional, organizado, dinâmico e sistematizado com a participação da comunidade educativa, pais, docentes, funcionários de uma instituição que tem como foco a aprendizagem dos alunos e sua formação cidadã, humana e para vida. A mesma possui fundamentos, diretrizes e princípios para se organizar e deliberar metas e objetivos, bem como ações educativas, formação humana e técnica tendo como principal aprendizagem do aluno.

Gestão escolar é o ato de gerir a dinâmica cultural da escola, afinado com as diretrizes e políticas educacionais públicas para a implementação de seu projeto político-pedagógico e comprometido com os princípios da democracia e com os métodos que organizem e criem condições para um ambiente educacional autônomo (soluções próprias, no âmbito de suas competências), de participação e compartilhamento (tomada de decisões conjunta e efetivação de resultados) e autocontrole (acompanhamento e avaliação com retorno de informações) (LUCK 2009, p. 02).

A Lei das Diretrizes Bases da Educação Nacional LDBEN 9394 de 1996 em seu artigo 2º assegura que: “a educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade e nas manifestações culturais”, e tem como finalidade promover “o desenvolvimento pleno do educando, sua preparação para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”.

Percebe-se que a gestão escolar tem como primazia promover, organizar e articular de forma material e humana, processos sócios educacionais que garantem a aprendizagem do alunado inseridos em uma sociedade complexa, globalizada e economicamente centrada no conhecimento.

A gestão escolar constitui uma das áreas de atuação profissional na educação destinada a realizar o planejamento, a organização, a liderança, a orientação, a mediação, a coordenação, o monitoramento e a avaliação dos processos necessários à efetividade das ações educacionais orientadas para a promoção da aprendizagem e formação dos alunos (LUCK 2009, p.13).

Com base na articulação entre família, escola e comunidade para juntos promoverem ações educacionais com qualidade humana, ética e social.

A gestão escolar, como área de atuação, constitui-se, pois, em um meio para a realização das finalidades, princípios, diretrizes e objetivos educacionais orientadores da promoção de ações educacionais com qualidade social, isto é, atendendo bem a toda a população, respeitando e considerando as diferenças de todos os seus alunos, promovendo o acesso e a construção do conhecimento a partir de práticas educacionais participativas, que fornecem condições para que o educando possa enfrentar criticamente os desafios de se tornar um cidadão atuante e transformador da realidade sociocultural e econômica vigente, e de dar continuidade permanente aos seus estudos (LUCK 2009, p. 05).

Torna-se de suma importância o envolvimento dos funcionários no delineamento do Projeto Político Pedagógico (PPP), que surge as reais necessidades da escola, na discussão de projetos institucionais e de salas ou por segmentos, agregando dessa forma valores a escola e as metas estabelecidas pela mesma dentro da gestão democrática e participativa.

Entre as inúmeras competências básicas do gestor escolar está a de promover na comunidade educativa o papel que cada um ocupa dentro do processo educativo, valendo para família, funcionários, alunos, comunidade, pois, são esses atores que estimulam o desenvolvimento de habilidades dos discentes, pois se sentem valorizados e capazes de construir seu conhecimento, avançar nos estudos e exercer sua cidadania.

A função do Gestor escolar de competência administrativa, financeira, humana, pedagógica ainda necessita conhecer e incorporar ações com princípios educacionais legais e filosóficos, dentro da legalidade, liderando e orientando os atores inseridos no contexto escolar para que cada um melhore as competências e tenha como foco a formação do alunado, realizando os objetivos e metas propostas coletivamente

elaboradas no projeto institucional.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão problematizadora que gerou o presente artigo foi de que maneira a proficiência da gestão de pessoas se consolida na Administração Pública? Os servidores públicos precisam ter ciência do princípio constitucional que tem a eficiência e a eficácia como primordiais no atendimento ao público.

Afirma-se que a administração pública é um gerenciador de bens e interesse coletivo, a luz da equidade, qualidade, direitos, cidadania, primando a qualidade dos serviços prestados pelo bem comum.

Uma das estratégias a ser utilizada pelos administradores públicos é promover mudanças e não desperdiçar recursos humanos no setor público, porém, promover capacitação que auxilie o servidor a prestar um serviço com qualidade, transparência, sendo proativo do atendimento a execução do serviço prestado.

Conclui-se que a educação como ação continua orientada pela economia, baseada no conhecimento de informação tecnológica e científica em uma intensa dinâmico sócio cultural é responsável pela formação e pela educação de qualidade preconizada na Constituição Federal, preparando o alunado para exercer sua cidadania e minimizar as desigualdades sociais, através de oportunidades inclusivas.

A Gestão escolar tem como função primordial traçar planos estratégicos e ações educativas articulando família, escola e comunidade, com metas, finalidades e objetivos explícitos para que tipo de cidadão se pretenda formar. Ao gestor escolar cabe ampliar sua concepção sobre educação e compreender seu papel como profissional que organiza, delibera, lidera, compartilha a organização da escola, bem como descentraliza sua tomada de decisões, envolvendo a todos que fazem parte do processo educativo.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Antonio Carlos Cintra do. O princípio da eficiência no direito administrativo. **Revista Diálogo Jurídico, Salvador, CAJ – Centro de Atualização Jurídica**, n.14, jun./ago. 2002.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: 1988, texto constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de n.1, de 1992, a 38, de 2002, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de n.1 a 6,

de 1994. 25. Ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2012.

CARVALHO, Jose dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 30 ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016.

LÜCK, Heloísa. **Gestão educacional: uma questão paradigmática**. Petrópolis: Vozes, 2009.

MEC/FUNDESCOLA. **Como elaborar o plano de desenvolvimento da escola**. 3.ed. Brasília: FUNDESCOLA, 2006.

MEIRELLES, H.L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 32 ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

MORAES, Germana de Oliveira. **Controle jurisdicional da administração pública**. São Paulo: Dialética, 1999,

PADILHA, R. P. **Planejamento dialógico: como construir o projeto político pedagógico da escola**. São Paulo: Cortez/ instituto Paulo Freire, 2001.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito administrativo**. São Paulo: Atlas, 2002.

VEIGA, Ilma Passos. **Projeto político-pedagógico da escola: uma construção possível**. 13.a ed. Campinas: Papirus, 2001.