

**QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS: Uma
análise sobre a Ótica da teoria da
burocracia.**

SÉRGIO RICARDO GOMES

2014

Editor: Sérgio Ricardo Gomes
Ilustrador: Sérgio Ricardo Gomes

Direitos Autorais reservados ao autor. Reprodução proibida, de qualquer forma, sem autorização por escrito do autor ou da Escritormúsico Produções.

Contato com o autor (e-mail):
professor.sergio.adm@gmail.com

Publicado Por:

Escritormúsico Produções (Editora Independente)
Caixa Postal: 07 – CEP: 35.570-970 – Formiga /MG – Brasil
Tel (31) 9521-5539 / (37) 9112-2194
Site: <http://www.administrar-online.blogspot.com.br>

G663q

GOMES, Sérgio Ricardo.

Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos: Uma análise sobre a ótica da Teoria da Burocracia / Sérgio Ricardo Gomes. – Formiga: Escritormúsico Produções, 2014

ISBN: 978-85-918808-0-5

1. Administração Pública, Pessoal da;. I. Título

CDD: 350.1

Ao meu pai, José Gomes (in memoriam),

Me lembro o meu 1ª dia de aula, na antiga 5ª série do ensino fundamental (hoje 6º ano). O Sr. me levou na garupa de sua bicicleta e no caminho comprou para mim os cadernos e uma bolsa de lona, amarela, para que eu pudesse guardar meus objetos escolares.

Por causa também daquele dia, hoje sou o doutor que sou. O seu suor contribuiu para que eu pudesse chegar onde estou.

Muito obrigado, papai.

Que Deus o tenha em seu amor!

O autor (seu filho):

***Comendador Prof. Adm.Dr. Sérgio Ricardo Gomes,
Ph.I / F.C.D***

O Senhor é a minha força: Ele faz os meus pés como os
da Corsa!

*“Provai e vede como o Senhor é
bom. Feliz de quem encontra
Nele o seu refúgio! (Sl.34,8).*

APRESENTAÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo principal fazer uma abordagem sobre a Teoria da Burocracia e a qualidade da prestação de serviços nas organizações públicas e ou privadas. Faz uma reflexão, procurando ressaltar as diferenças entre morosidade e burocracia, fato que cotidianamente é subentendido pela sociedade em geral, causando uma confusão de interpretação. A metodologia utilizada nesta abordagem foi a exploratória, descritiva e empírica, bem como a observação participante, onde por meio destas técnicas possibilitou-se concluir quais fatores são mais relevantes e que geram a confusão que há de compreender corretamente as diferenças existentes entre burocracia e morosidade. Nesse sentido, o trabalho demonstra que, muitas vezes, a dificuldade encontrada pelo cidadão em solucionar alguma demanda, tem sido relacionada com a burocracia no processo, no entanto, identifica outros motivos, entre eles a necessidade de melhor capacitação do servidor prestador de serviços, bem como, a necessidade igualmente, da implantação de políticas de reconhecimento do potencial humano (intelectual e pessoal) destes servidores, demonstrando a eles sua condição real de plena prestação de serviços satisfatórios e eficazes aos cidadãos que os procuram buscando atendimento.

Palavras chave: Burocracia. Morosidade. Qualidade na Prestação de Serviços.

1 INTRODUÇÃO

A literatura, comumente apresenta análises sociais por meio de indicadores dos mais variados. São indicadores financeiros, estatísticos, demográficos, políticos, etc. É como se fosse um time de futebol, onde cada pessoa se torna um técnico e com isso sugere situações onde possivelmente poderia dar certo e vencer o jogo.

Politicamente, deve-se analisar a sociedade através de seus índices de qualidade de vida em relação a outros países. É possível usar comparações para tal estudo. Porém não se pode deixar levar por aparências, pois um índice que num lugar é bom, pode não ser no outro. Deve ser revisto o custo de vida, o índice de escolaridade exigida, o valor do aluguel de moradia, dentre outros fatores, enfim, o contexto deve ser considerado de forma geral.

Os rumos pelos quais nosso país toma em relação às suas políticas públicas e privadas tem relação com o modo de ver de seus governantes. Se para alguns nota-se um comportamento mais conservador, como por

exemplo, quanto aos avanços tecnológicos, para outros há um posicionamento diferente. Por outro lado nota-se que alguns governantes têm sua preocupação mais voltada para aparências. Há um zelo com a imagem do país, ou seja, como ele é visto pelos outros, fato que muitas vezes faz esquecer-se de aplicar melhor os recursos necessários para tornar as aparências e evidências verdadeiras, como diz Gomes (2012).

A qualidade na prestação dos serviços e a desburocratização poderia ser tratada como se fosse uma organização. Se você cuida bem, administra com cautela e analisa suas opções antes de empregá-las, certamente tudo correrá bem e o progresso é certo. Caso contrário nota-se uma série de consequências como: uma sociedade cheia de pessoas insatisfeitas, sem rumo certo, com poucas perspectivas, uma burocracia enorme e uma gama de serviços por fazer, devido ao “empurra, empurra”. Cabe aos governantes escolhidos por nós auxiliar-nos através de políticas bem empregadas e uma plena administração pública, não só sua, mas também daqueles que ocupam cargos de confiança e ou dirigem

organizações governamentais e que prestam serviços para o povo, no cotidiano, de acordo com Gomes (2012).

Perante o exposto, como objetivo geral deste estudo, será analisada a seguinte questão: como melhorar a qualidade da prestação dos serviços públicos, empregando a Teoria da Burocracia? Sendo esta questão, o ponto de partida para a abordagem aqui apresentada, também serão observados: é possível existir no setor público um bom atendimento, pleno, eficaz e satisfatório? Por que na maioria das vezes, quando o cidadão procura por um serviço público, ele fica ainda mais insatisfeito? Como fazer com que o servidor público sinta prazer em ir para o trabalho todos os dias, contribuindo para que a sua prestação de serviço seja mais eficaz, prazerosa e capaz de atender aos anseios do cidadão que procura seu serviço?

Por meio desta perspectiva, este estudo buscará verificar, analisar e contextualizar quais as melhores condições o cidadão poderia receber, no momento, quando procurar o setor público para solucionar alguma demanda. Assim, os objetivos

específicos são: Buscar a melhor compreensão de como se dá a prática da prestação de serviços nas organizações públicas estatais e não estatais, buscando conhecer maneiras para melhorar a qualidade da prestação de serviços; observar quais seriam as melhores condições e ações possíveis para um melhor atendimento público, contribuindo assim para a desenvoltura dos serviços e aceleração no atendimento às demandas necessárias; demonstrar que a burocracia “correta” serve para desacumular tarefas de determinadas pessoas e setores e apresentar solução viável para o pleno desenrolar das ações.

Com a compreensão dos fatores abordados, justifica-se este trabalho no ensejo de observar como se dá esta prestação de serviços e após isso, procurar compreender qual seria a melhor maneira possível para cumprir com presteza e excelência tal necessidade, chegando a conclusões passíveis de execução, para que a mesma seja proposta ao administrador público como meio de melhorar a execução dos processos e serviços por ele e pelos seus chefiados e conseqüentemente

melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e da sociedade que necessita de seus trabalhos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 As condições sociais e políticas do Brasil

Gomes (2012) aborda que é possível verificar, analisando os últimos dez anos, que os administradores públicos, eleitos pelo povo, têm percebido a necessidade de elaboração de políticas público-sociais voltadas para a busca de soluções, em relação à situação do Brasil, tendo em vista suas heranças, enraizadas em políticas patrimonialistas e paternalistas, provenientes dos colonizadores e de governantes que não tinham as necessidades sociais como pensamento principal de suas administrações.

Segundo Mendes (1998), é possível perceber que o Brasil, mesmo com o notório desenvolvimento e ações em prol de uma sociedade mais justa e igualitária, traz consigo uma herança predominantemente