

Eficiência e Eficácia no Serviço Público

O Agente Público como importante instrumento para garantir maior eficiência e eficácia na prestação do serviço público.

O Agente Público é todo aquele que desempenha trabalhos em entidades da administração direta, indireta ou fundacional de quaisquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Esse termo, por ser abrangente, compreende os agentes políticos, os servidores públicos, os empregados públicos e os funcionários que exercem funções em entidades paraestatais ou empresas prestadoras de serviços típicos da Administração Pública.

Com o ingresso no serviço público, o agente conhece a estrutura administrativa a qual passou a pertencer, bem como o rol de atividades que desempenhará, muitas vezes, em conjunto com outros agentes de diferentes idades, experiências, ânimos e vontades para realizá-las.

O agente possui um papel de muita relevância para toda a sociedade, independentemente do grau de escolaridade, especialização ou tarefa desempenhada por ele. Graças ao seu comprometimento, a prestação do serviço público pode ser ofertada com responsabilidade e eficiência, da maneira mais abrangente possível.

Portanto, reconhecer a sua importância deve ser um exercício constante, não só daquelas pessoas que receberam o serviço público prestado, mas, principalmente, das autoridades administrativas, investidas nos cargos ou funções de chefia e direção.

Partindo dessa compreensão, torna-se imperiosa que essas autoridades adotem medidas para disseminar uma cultura colaborativa e integrada em suas entidades, favorecendo a aproximação e o diálogo entre líderes e liderados, de maneira que o verdadeiro papel do agente público seja melhor desempenhado.

Ressalta-se, que as literaturas sobre governança pública proporcionam relevantes ensinamentos que afastam da realidade e do cotidiano dos entes, posturas de liderança demasiadamente centralizadoras, hierarquizadas e burocráticas.

Nesse sentido, atualmente, percebe-se que as gestões mais eficientes foram exatamente aquelas que possibilitaram maior autonomia, participação e contribuição dos agentes e colaboradores, não só para a realização de tarefas singelas, de menor complexidade, mas, também, para contribuir intelectualmente com questões maiores, inclusive organizacionais que envolvem os setores e departamentos.

Com essa premissa delineada, a Controladoria Interna realiza suas atividades de controle, com vistas a estimular líderes e liderados a trabalharem em

conjunto e de forma colaborativa, de maneira que melhores resultados sejam alcançados e o serviço público seja prestado com a primazia esperada.

Delegar responsabilidades, estimular a participação e a colaboração de todos, descentralizar as decisões, abrir espaços para diálogos constantes, aceitar ideias, inovações, críticas e sugestões são elementos que devem fazer parte das rotinas administrativas de todos os entes, razão pela qual, a Controladoria Interna busca em conjunto com os gestores a inserção, pouco a pouco, dessa cultura tão salutar para toda a coletividade.

Inserir esses elementos de uma única vez, numa rotina administrativa que ainda trabalha com a cabeça no passado é sem sombra de dúvidas um dificultador. No entanto, os gestores com o apoio dos controladores devem traçar estratégias e trabalhar com um olhar no presente e no futuro, atuando de forma contínua junto às equipes, incluindo aos poucos essas ações, aferindo, inclusive, o comportamento e a adaptação de todos os seus agentes e colaboradores.

Se levarmos em conta que todos aqueles que trabalham no serviço público devem se esmerar para atingir melhores resultados, otimizando tempo, valores e recursos humanos, o gestor pode se apropriar dessas lições, voltadas a boa governança pública para instituir e estabelecer rotinas administrativas mais assertivas e eficazes, criando de início um senso de unidade entre os seus pares (confiança), uma política de melhoria constante das pessoas (valorização e capacitações diversas) e a liberdade moderada para atuar sem que sejam tolhidos em ideias e ações (proatividade benéfica para a administração).

Dessa maneira, gestores e agentes crescem juntos e estabelecem entre si a segurança e a confiança necessárias para identificar habilidades e limitações, estabelecer prioridades, potencializar seus atos, tratar seus pontos fracos e ameaças, buscar parcerias que possam melhorar a gestão, criar sistemas mais eficientes e condizentes com a sua realidade administrativa e, por fim, traçar formas e metodologias de trabalho que favoreçam a qualidade do serviço prestado e eleve o desempenho da equipe a patamares ainda maiores.

Justamente por isso, a Controladoria Interna sem perder de vista a legalidade e os princípios que norteiam o Poder Público, busca também incentivar uma administração mais progressista e engajada, em que todos possam contribuir para obter melhores resultados. Além disso, procura despertar nas equipes controladas, profissionais habilidosos que possam contribuir sempre mais.