

RESUMO

Actualmente vivemos mergulhados num mundo globalizado, em que ocorrem várias mudanças e transformações de âmbito político, económico, cultural e social, que influenciam as relações inter-pessoais e o desenvolvimento técnico e científico. Com efeito, essas transformações vão modificando as exigências de trabalho e, por sua vez, revolucionar as formas de produção de serviços; como o caso da administração pública, que, fruto da incapacidade da mesma apresentar respostas eficazes, resistir à tentação de ocupar os recursos públicos naquilo que são apenas tendências, sinais do tempo ou oscilações do modo de vida dentro dos sistemas sociais, buscando sempre uma contínua intercorrelação. O Estado compreendeu que a pirâmide da sua estrutura administrativa e humana cresceu de forma inversa e acelerada, em muitos casos sem a clarificação certa da sua necessidade ou dos seus fins, constituindo um obstáculo para criação de uma Administração Pública mais eficaz e efectiva nos seus resultados e eficiente nos procedimentos; por isso, é relevante apontarem-se metas e resultados, e não a simples fixação de objectivos a cumprir. Contudo, para enfrentar a competitividade e garantir o aperfeiçoamento das organizações, urge a necessidade de uma reforma no sector Administrativo Público. Face à sua finalidade (assegurar a satisfação das necessidades colectivas dos individuos, empregando para esse efeito os recursos e outros elementos adequados) a mesma não pode encara os cidadãos apenas como volantes e contribuintes, nem como consumidores que escolhem serviços com base na informação fornecida, ou clientes que influenciam resultados. Razão pela qual escolhemos o tema com o objectivo de estudar a reforma da administração pública: implicações no quadro da melhoria das competências e desempenho dos funcionários públicos na Administração de Belas, onde trabalhamos com 156 funcionários num universo de 426. Para tal, foram levantadas às seguintes questões: Porquê e Como reformar? Entretanto, para a realização do mesmo recorremos aos seguintes métodos: método histórico, hipotético dedutivo, estatístico, funcional, comparativo, bem como o método estatístico.

Palavras Chaves: Reforma; Administração Pública; Desempenho; Competência; Funcionário Público.

Abstract

Today we are immersed in a globalized world where there are many changes and transformations in the political, economic, cultural and social spheres that influence interpersonal relationships and technical and scientific development. These transformations that modify the demands of work and, in turn, revolutionize the forms of productions and services; is the case of public administration, which, due to the incapacity it presents, to construct effective responses, resisting the temptation to occupy public resources in what are only tendencies, signs of time or oscillations of the way of life within social systems, is obvious and should concern us. The State has understood that the pyramid of its administrative and human structure has grown in an inverse and accelerated way, in many cases without certain clarification of its necessity or of its ends, constituting an obstacle to the creation of a more effective and effective Public Administration in its results and efficient in its procedures; therefore, it is necessary to set goals and results, not simply setting targets to be met. In order to face competitiveness and ensure the improvement of organizations, there is a need for a reform in the Public Administrative sector. In view of its purpose (ensuring the satisfaction of the collective needs of individuals by using appropriate resources and other elements) it can not regard citizens only as leaflets and taxpayers, nor as consumers who choose services on the basis of the information provided, or clients that influence results. Reasons why we chose work to study public administration reform: implications for improvement and performance of civil servants, which leads us to raise the following questions: Why reform? and How to reform? To perform the same we used the following methods: historical method, hypothetical deductive, statistical, functional, comparative, as well as the statistical method.

Keywords: Reform; Public administration; Performance; Competence; Public agent.

Introdução

O estudo sobre a reforma na administração pública é relevante visto que com o advento da paz o processo de reconstrução e desenvolvimento do país, exigiu dos serviços públicos maior dinamismo, mais qualidade e sentido de oportunidade no cumprimento da missão pública. Actualmente, um dos grandes problemas é o cidadão deslocar-se a uma administração pública e, ver os seus objectivos ou interesses realizados. “Já que a administração pública procura assegurar a satisfação das necessidades colectivas dos individuos, empregando para esse efeito os recursos adequados”¹.

A reforma administrativa em Angola começa na década de 90 do século XX e teve como ponto alto a criação de um quadro jurídico institucional que resultou na implantação de um sector público administrativo separado de outros sectores (público empresarial, e o sector privado). Trata-se de alterações a nível das estruturas, funções, organização administrativa do pessoal, os métodos de trabalho, as relações com o público, o ensino, a investigação científica da ciência administrativa, enfim, o sistema de controlo sobre a actividade Pública.

Logo, apesar dos avanços alcançados, afigura-se urgente revitalizar todo o processo de reforma administrativa, sobretudo no cumprimento da legislação pelos funcionários e agentes administrativos, por um lado e, por outro lado, pelos utilizadores dos serviços públicos. (Cf. D.R. nº 144/06, I^a Série). No entendimento deste ultimo é ver a melhoria dos serviços prestados por qualquer ente que exerça funções no ramo da administratação pública, “encarada como uma actividade desenvolvida não só pelo

¹ Cf. CARVALHO, Luís. Noções de Administração Pública. I Volume. Lisboa 1999.

Estado, como por outras entidades públicas juridicamente destintas do Estado (autarquia locais, institutos públicos etc)”².

Ao mesmo tempo em que se incrementam as tarefas da reforma económica e da reforma política no país, o Estado como pressuposto para continuidade dessas reformas, entendeu reformar a Administração Pública, através da transformação das suas estruturas, dos seus procedimentos e do comportamento dos seus integrantes, em ordem a fazê-la corresponder as exigências ditadas pela nova realidade económica, política e social do país e por outro lado aperfeiçoá-la cada vez mais para um melhor e mais eficaz desempenho na prossecução do interesse público.

O presente trabalho foi delimitado estritamente para a Administração de Bela, em Luanda. Trata-se de um orgão que representa a Administração Central do Estado.

Justificativa

No inicio do discurso enunciavamos que, reforma é alteração de estrutura, funções, organização administrativa, pessoal, métodos de trabalho, a relação com o público, o ensino, a investigação científica da ciência administrativa, enfim o sistema de controlo sobre a actividade Pública; “função pública”³, entendemos como toda actividade realizada por um indíviduo que pressupõe a satisfação do interesse público ou colectivo. Muitas vezes nem sempre essas pessoas têm competências e um bom desempenho à altura dos interesses de quem procura pelos serviços públicos.

Problema

A Administração Pública é afectada por muitos problemas, desde o absentismo, fraco nível de motivação e desempenho, falta de competências e outros. Ante o exposto, cremos que isso tem sido uma constante e, ouvem-se muitas e variadíssimas queixas por parte de quem procura os serviços públicos. Por outro lado, nota-se também uma certa morosidade nos trabalhos administrativos (afectando assim a qualidade dos serviços).

² Cf. CABRITO, B.G; CARVALHEDA, Luís. Noções de Administração Pública. Tomo2; 3^a Edição. Editora: Textos. Lisboa 2002.

³Cf. SILVESTRE, Hugo. Gestão Pública. Modelos de Prestação no Serviço Público. 1^aEd. Editora: Escola. Lisboa 2010.

Na verdade a Administração Pública desempenha um papel importante na oferta dos serviços às populações. “É um veículo principal, através do qual a relação entre o Estado, a sociedade civil e o sector privado é realizado”⁴. Desta Feita, a questão que se coloca, no âmbito da reforma da função pública é: que estratégias utilizar para melhorar as competências e desempenho dos funcionários público?

A este propósito, o problema ora levantado, se distingue pela sua pertinência, na medida em que se procuram soluções para melhorar o funcionamento da Administração Pública, bem como daqueles que procuram os serviços, uma vez poderem fortalecer e elevar a qualidade destes agentes públicos, assim como a produção e produtividade institucional.

Hipóteses

A hipótese prática em equação remete-nos para os domínios específicos dos deveres dos funcionários. Atendendo o problema ora levantado, formulamos as seguintes:

H1 Para melhorar as competências e desempenho dos funcionários públicos, passa pela formação e qualificação contínua dos funcionários;

H2 Elevar os níveis de motivação intrínseca e extrínseca dos servidores público;

H3 Desburocratizar alguns serviços e funções, bem como a implementação duma avaliação de desempenho;

H4 Pela alteração dos diplomas legais que regem essa actividade

Objectivos

O presente trabalho, procura propor a renovação e inovação do funcionalismo da administração pública, introduzindo técnicas do sector privado, adaptadas às suas características próprias, assim como desenvolver novas iniciativas para o logro da eficiência económica e a eficácia social, pois subjaz nela a filosofia de que a

⁴ Cf. Revista Estudos e Opiniões. Carlos Feijó e Cremílido Paca (2010).

administração pública oferece oportunidades singulares, para melhorar as condições económicas e sociais dos povos. A realização dessa actividade implica competição entre fornecedores de bens e serviços, consequentemente a melhoria da qualidade dos serviços para o público.

Geral:

- ✓ Estudar as implicações da reforma da função pública no quadro da melhoria das competências e desempenho dos funcionários público.

Específicos:

- ✓ Evidenciar os elementos que estão na base da fraca competência e desempenho dos funcionários na função pública;
- ✓ Discutir os problemas que afectam o desenvolvimento da função pública;
- ✓ Propor medidas para capacitar e desenvolver pessoas a fazerem o seu melhor e realizarem o trabalho público na Administração do Município de Bela;

Metodologia

Para a realização deste trabalho, assumimos um enfoque integral, dando maior peso à análise e interpretação do ponto quantitativo e qualitativo; atendendo a especificidade do tema, e em função do problema levantado, recorremos aos seguintes métodos para a concretização dos objectivos:

Método Histórico

Com este método, fizemos uma incursão investigativa dos acontecimentos, processos e instituições anteriores; ou seja, procuramos saber, junto dos processos e dos funcionários da própria Administração se, as suas descendências institucionais tem alguma influência nos “modus vivendi” da organização.

Trata-se de uma busca dos acontecimentos passados, que vão desde a década de 90 do século XX aos nossos dias, para compreendermos a realidade actual, e perspectivarmos o futuro dentro da dinamissidade da Administração. Estamos interessados na determinição, avaliação e compreensão dos eventos passados com o propósito primordial de obter a compreensão mais clara sobre as situações vividas hoje no âmbito da Administração Pública.

Método Hipotético Indutivo

A sua implementação tem a ver com as hipóteses levantadas a quando da formulação do problema. Em função da nossa amostra, procuraremos saber do público alvo alguns elementos que ajudem a melhorar as competências e o desempenho dos mesmos. Associado a esse método, estão as técnicas de entrevista e questionário semi-estruturados, nos quais constam perguntas abertas e fechadas, com o objectivo de colher a opinião dos funcionários da Administração os factores que influenciam para o seu bom desempenho dos funcionários na Administração. Com o questionário, procuramos recolher um conjunto de informações que pressupõe um interrogatório cujas perguntas e apresentam-se na mesma ordem e, com os mesmos termos, da formulação do problema e das hipóteses.

Método Estatístico

Cabe aqui referir, que recorremos a esse método fruto da sua especificidade; como foi dito anteriormente, o presente estudo tem um público alvo, pelo que a amostra integraram distintas áreas: Secções, Repartições, Departamentos, considerável número de funcionários/trabalhadores com diferenciações expressivas quanto à faixa etária, tempo de serviço, nível académico, especialidade, funções etc.

Trabalhamos com varios funcionários que totalizaram o nosso universo. Vimos os números das percentagens, através dos quais conseguimos aferir a significância da informação e, depois analisamos quer do ponto de vista quantitativo, quer do ponto de vista qualitativo.

Em primeira linha, método estatístico nos ajudou na fundamentação teorica das probabilidades, para embora do ponto de vista percentual, chegamos à então conclusão.

Método Funcional

Utilizamos para a análise funcional da Administração, do ponto de vista organizacional e operacional. Com base nos objectivos específicos, procuramos ver a hora da abertura da instituição, hora de chegada dos funcionários, formas de atendimento ao público, funções exercidas por cada funcionário etc. Em consequência ajudou-nos a evidenciar o quadro operacional da instituição.

Método Comparativo

De modo geral, esse método, procuramos fazer um estudo comparativo relativamente aos estudos já realizados, mas concretamente em Lisboa- Portugal. Com ele, analisamos e comparamos as matérias no âmbito do sector administrativo público.

Técnicas

As técnicas estão relacionadas à colecta de dados, ao elemento prático da pesquisa; ou seja, elas são os instrumentos a serem aplicados no decurso da pesquisa. Para a realização do presente estudo, optamos pelas seguintes técnicas:

Observação: nesse pressuposto procuramos ver e ouvir os funcionários da Administração, constatar em louco a sua vida diária no exercício das respectivas funções e actividades.

Questionário: entende-se como uma forma caracterizada pela ausência do investigador. É a técnica resultante da recolha de informações sob forma de um interrogatório; trata-se de perguntas fechadas e objectivas, em que se indicam três ou quatro opções de respostas pré-concebidas.

Entrevista: genericamente é técnica que permite ou considera o contacto face a face, utilizamos na conversa que foi efectuada com alguns líderes, tratou-se de um diálogo organizado com o fim de compreender ou esclarecer o desempenho dos funcionários.

Procedimentos:

Quanto aos objectivos

A este respeito, a nossa pesquisa procura renovar e inovar o funcionamento da administração pública, dado que vivemos num mundo de complexas transformações tecnológicas, culturais, económicas, políticas, sociais e de diversa natureza imprevisível; portanto, paralém de ser exploratório (com principal finalidade de desenvolver e esclarecer bem como modificar alguns conceitos e ideias da área em estudo) o trabalho também é descriptivo-explicativo, na medida em que procura fazer uma descrição do ponto de vista histórico, para identificar alguns problemas do passado e que se verificam até nos nossos dias. Vai igualmente, identificar os factores que estão na base da falta de competências e desempenho dos funcionários públicos da Administração Municipal alvo de estudo.

Quanto às técnicas

De entre as diferentes técnicas, para a elaboração do trabalho destacam-se o contacto com matérias (bibliografia e documentos) cujos autores fizeram e têm feito abordagens relacionadas com o assunto, pois elas estão versadas à colecta de dados, ao elemento prático da pesquisa; ou seja, são os instrumentos a serem aplicados no decurso do estudo e, a partir desses, fizemos uma análise do que já foi estudado, e o que tem por se estudar; ou seja, enquanto ciência é indispensável nos estudos históricos. Estamos interessados na determinação, avaliação e compreensão dos eventos passados com o propósito primordial de obter compreensão mais clara sobre o presente face aos nossos objectivos, ter uma melhor previsão do futuro.

Outro procedimento técnico tem a ver com a experiência. Sendo a administração um sector cuja essência é o interesse público ou ao serviço de alguém, procuramos saber a partir dos estudos já realizados saber que influências exercem sobre os utentes.