UNILAB
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

OS DESAFIOS DO GERENCIALISMO NA INOVAÇÃODA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM OLHAR DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE FORTALEZA NO PRÍODO DE MARÇO A ABRIL DE 2021

SÍLVIA ELIANE DA SILVA SOUSA ROCHA

REDENÇÃO
2021

SÍLVIA ELIANE DA SILVA SOUSA ROCHA

OS DESAFIOS DO GERENCIALISMO NA INOVAÇÃODA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM OLHAR DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE FORTALEZA NO PRÍODO DE MARÇO A ABRIL DE 2021

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Leonel Gois Lima Oliveira

REDENÇÃO

2021

Todos os direitos reservados. De acordo com a lei n.º 9.610, de 19/02/01998, nenhuma parte deste livro pode ser fotocopiada, gravada, reproduzida ou armazenada num sistema de recuperação de informação ou transmitida sob qualquer forma ou por meio eletrônico ou mecânico sem o prévio consentimento dos autores e dos editores.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira - Unilab
Sistema de Bibliotecas da Unilab - (Sibiuni)
Catalogação de Publicação na fonte

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Rocha, Sílvia Eliane da Silva Sousa.

R571d

Os desafios do gerencialismo na inovação da administração pública: um olhar dos servidores públicos de Fortaleza no período de março a abril de 2021 / Sílvia Eliane da Silva Sousa Rocha. - Redenção, 2021.
25f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de Educação à Distância, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2021.

Orientador: Prof. Leonel Gois Lima Oliveira.

1. Governança pública. 2. Adminstração pública. I. Título

CE/UF/BSP CDD 658

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

SÍLVIA ELIANE DA SILVA SOUSA ROCHA

OS DESAFIOS DO GERENCIALISMO NA INOVAÇÃODA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM OLHAR DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE FORTALEZA NO PRÍODO DE MARÇO A ABRIL DE 2021.

Monografia julgada e aprovada para obtenção do título de bacharel em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

Data:12/06/2021

Nota:7,00 .

Banca Examinadora:

_____

Prof. Dr. Leonel Gois Lima Oliveira
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab)
Orientador (a)

_____

Profª. Dra. Maria Nazaré Moraes Soares
Universidade Federal do Ceará (UFC)

_____

Profª. Ma. Kátia Cristina Veras Portela
Centro Universitário Estácio do Ceará

RESUMO

No Brasil década de 1990, foi implantado um modelo de gestão pública gerencialista, como uma forma de agilizar o modelo burocrático vigente, uma vez adotado para combater o nepotismo e a corrupção enraizados no modelo patrimonialista. Com o crecimento da população as cidades tornaram-se grandes centros urbanos, sendo necessário a busca pelo bem-estar da coletividade através da agilidade dos serviços públicos prestados (ABRUCIO, 1996; 2007; CABRAL, 2007). O objetivo desse trabalho é propor uma reflexão crítica e uma comparação dentre a realidade contemporânea na administração pública, verificando a satisfação do cidadão/cliente e o gerencialismo praticado pelos servidores públicos além de traçar um perfil destes. A pesquisa foi realizada com cidadãos usuários dos serviços públicos, 20 pessoas, e com servidores públicos de Fortaleza-CE, 56 pessoas, por meio de questionário eletrônico. A maioria dos servidores são homens com nível médio de escolaridade e que seguem outros tipos de ferramentas que não as do modelo gerencialista. Propõe-se, assim, apresentar reflexões e analisar a influência desse modelo atual e sua efetivação em pôr em prática sua literalidade.

Palavras-chave: *Accountability*. Gerencialismo.Governança.Governabilidade. Governo Eletrônico.

ABSTRACT

In Brazil in the 1990s, a managerial public management model was implemented as a way to streamline the current bureaucratic model, once adopted to combat nepotism and corruption rooted in the patrimonialist model. With the growth of the population, cities have become large urban centers, making it necessary to search for the well-being of the community through the agility of public services provided (ABRUCIO, 1996; 2007; CABRAL, 2007). The objective of this work is to propose a critical reflection and a comparison between the contemporary reality in public administration, verifying the satisfaction of the citizen/client and the managerialism practiced by public servants, besides drawing a profile of these. The research was carried out with citizens who use public services, 20 people, and with public servants from Fortaleza-CE, 56 people, through an electronic questionnaire. Most civil servants are men with high school education and who follow other types of tools than those of the managerial model. Thus, it is proposed to present reflections and analyze the influence of this current model and its effectiveness in putting into practice its literalness.

Keywords: *Accountability*. Managerialism. Governance. Governability. Electronic Government.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: O modelo atual de administração pulica 15
Figura 2: Dificuldades no sistema de administração 15
Figura 3: Serviço Público 16
Figura 4: Sexo dos participantes 17
Figura 5: Nível de Escolaridade. 18
Figura 6: As ferramentas da Inovação 18

SUMÁRIO

RESUMO 5

1. INTRODUÇÃO 8

2. REFERENCIAL TEÓRICO 9

2.1 Gerencialismo 9

2.1.1 Ferramentas de inovação na gestão pública 10

2.1.2 Governabilidade e Governança 10

2.1.3 Accountability 11

2.1.4 Governo Eletrônico 11

3. METODOLOGIA 13

4. RESULTADOS 14

5. CONCLUSÃO 20

REFERÊNCIAS 22

APÊNDICES 24

1. INTRODUÇÃO

O gerencialismo foi implantado na esfera pública na década de 1990, com a reforma do estado, no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, com o intuito de combater o prolongado tempo nos processos administrativos e que é característico do modelo burocrático (PEREIRA, 1998). Enraizada na esfera pública, a burocracia é responsável inclusive por combater o nepotismo e a corrupção que estavam presentes no antigo *modelo* patrimonialista (CABRAL, 2007).

Ao se falar sobre o gerencialismo na administração pública, é necessário mencionar alguns aspectos importantes sobre essa temática, como os usados nas práticas consagrados inclusive na iniciativa privada. O uso de indicadores de desempenho para controle de resultados para mensuração do mesmo; a descentralização administrativa com o intuito de dar mais autonomia ao servidor, dessa maneira, envidando a morosidade nas tomadas de decisões; o uso mais coerente dos recursos, cumprindo o princípio explicito da eficiência contido na Constituição Federal de 1988; a flexibilização dos processos, o uso de pressupostos da gestão da qualidade total como a satisfação do "cliente" (cidadão), a melhoria contínua, a terceirização de atividades de apoio e a reestruturação da máquina pública incluindo a seleção de pessoal (SCHLICKMANN, 2016).

O modelo atual de administração pública pode ser encontrada as dificuldades no sistema de administração, mesmo com este "novo modelo" implantado na década de 1990, a administração pública ainda enfrenta grandes desafios quando o assunto é satisfação do público-alvo usuário do serviço público. Uma vez que, o modelo gerencialismo na administração pública literalmente, indica ser capaz de suprir as necessidades do cidadão/cliente (SANTOS, 2018).

No entanto, na hora de pôr em pratica torna-se muitas vezes deficiente, pois o foco desse modelo de administração contemporâneo se designa em resultados. Ademais, diante de um cenário denominado extenso, sendo este a administração pública, as dificuldades na prestação de serviços estão presentes. Em vista disso, pode ser visualizado a falsa impressão e a antiga forma de ver o serviço público como algo prolongado, burocrático e insatisfatório.

Dessa forma, justifica-se que a presente pesquisa se relaciona que a Administração pública necessita sempre de atenção por se tratar de serviços diretamente relacionados e que impactam a vida dos cidadãos. Conhecer e avaliar os trabalhos desenvolvidos no serviço público, é uma forma de explorar a prática cotidiana, bem como a contribuição à comunidade, público-alvo, a gestão, os desafios e dificuldades enfrentadas por estas no desenvolvimento dos processos administrativos e serviços prestados. Só assim será possível evidenciar as soluções, com bases administrativas que possam ajudar a sanar os problemas desses serviços. Então, quais seriam os principais problemas enfrentados em organizações públicas, para o desenvolvimento das atividades e na busca da satisfação do cidadão/cliente?

Dessa forma, o objetivo geral do trabalho é analisar o gerencialismo para com o público em geral e a satisfação do cidadão/cliente como usuário dos serviços públicos. Como objetivos específicos tem-se:

1. Analisar o modelo de gerencialismo na atual gestão pública;
2. Identificar os desafios enfrentados pelos servidores públicos na prática do gerencialismo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta os aspectos conceituais dos temas cerne desta pesquisa, especificamente sobre o gerencialismo e as suas ferramentas no modelo atual de gestão pública**.**

2.1 GERENCIALISMO

De acordo com Chiavenato (2003), o principal amparo argumentativo do gerencialismo é a necessidade de superação do modelo burocrático na administração pública com foco nos procedimentos, cuja missão básica de servir a sociedade estaria comprometida, focando nos resultados, não no processo. Desta forma, seu real objetivo é facilitar o andamento do sistema e tero foco em resultados. Então, a fim de estabelecer um conjunto de procedimentos mais flexíveis e menos normatizados e mais fáceis de serem monitorados, uma vez que o que se almeja sãoos resultados alcançados (CABRAL, 2007).

O gerencialismo praticado nas empresas privadas serviu de modelo a ser implementado na esfera pública quando se fez a reforma de estado, na década de 90 (SECCHI, 2009). A modernização tecnológica, como maior acesso à internet, o uso de computadores,impulsionou a implantação do modelo, permitindo que o Brasil seguisse a tendência mundial de modernização, como o que já acontecia na Inglaterra desde a década de 70 e aumentasse a eficácia e eficiência do serviço público prestado ao cidadão, reduzindo os custos (SANTOS, 2018; XAVIER et al., 2019).

De acordo com ABRUCIO (1996), a evolução do modelo gerencial partiu do modelo puro que em alguns países da Europa e Canadá, na década de 1960, questionavam todos os conceitos administrativos tradicionais burocráticos. Segundo o autor, o gerencialismo puro, tendo como base a separação entre a política e a administração, foi implantado no setor público para diminuir os gastos em uma era de escassez e para aumentar a eficiência governamental e tinha como eixo central o conceito de produtividade, fazer mais com menos. Posteriormente, a avaliação de desempenho, a descentralização administrativa e a adoção de um novo modelo contratual para os serviços públicos, foram cruciais para desmontar o antigo modelo burocrático (ABRUCIO, 1996). Já o Public Service Oriented (PSO), diferentemente do modelo gerencial puro, leva aos temas do republicanismo e da democracia, utilizando-se de conceitos como *accountability*, transparência, participação política equidade e justiça, com o intuito dos cidadãos controlarem mais a qualidade dos serviços públicos (ABRUCIO, 1996).

2.1.1 Ferramentas de inovação na gestão pública

Para dar suporte a administração gerencial é necessária a presença das ferramentas de inovação na gestão pública, se faz necessário a introdução de alguns termos como: governabilidade, governança, *accountability* e governo eletrônico. Estes são importantíssimos para o entendimento da evolução das técnicas de gestão pública utilizadas no atual cenário brasileiro.

2.1.2 Governabilidade e Governança

A governabilidade de forma simples é a capacidade política de governo que deriva da relação entre Estado, governo e sociedade(SANTOS, 2018). A governança

pública pode ser definida como a capacidade de decidir, governar e implementar políticas públicas(SANTOS, 2018).

> Importante salientar que por ser um instrumento de realização das finalidades do Estado, a governança necessita de condições mínimas de governabilidade, assim, seria impossível haver governança sem governabilidade (SANTOS, 2018, pp. 7). As graves crises e os momentos de ruptura institucional, afetam significativamente a governabilidade, restando comprometida a governança pública (PALUDO, 2013, *apud* SANTOS, 2018, pp. 7).

2.1.3 Accountability

A "*accountability*", pode ser conceituado como a capacidade de prestação de contas dos representantes políticos frente aos seus eleitores e cidadãos, com uma ligação direta com a transparência, seguindo o princípio da publicidade que está explícito na Constituição Federal de 1988. Dando ênfase assim que está presente a distinção de bens públicos e privados.

> Quanto a responsabilização "accountability", embora o termo já fosse bastante abordado, este ganha força justamente durante o processo de redemocratização nos 1980(SANTOS, 2018, pp. 7). De maneira geral, o termo pode ser conceituado como a capacidade de prestação de contas dos representantes políticos frente aos seus eleitores e cidadãos(SANTOS, 2018, pp. 7). Segue a noção de que o poder concedido e a utilização dos recursos públicos, temcomo titular o cidadão, e não os políticos(SANTOS, 2018, pp. 7).

2.1.4 Governo Eletrônico

E o governo eletrônico, nada mais é do que o conjunto de ações governamentais direcionadas para a disponibilização de serviços e informações a coletividade através da utilização dasTecnologias da Informação e Comunicação – TIC(SANTOS, 2018).

> O Governo Eletrônico (ou Governo Digital) atua como uma ponte entre a estratégia governamental e a operacionalização dos serviços, além de ampliar o

> relacionamento com a sociedade(SANTOS, 2018, pp.8). É um instrumento de melhoria na prestação dos serviços públicos, mediante a utilização de ferramentas pautadas nas diversas tecnologias da informação(SANTOS, 2018, pp.8). O governo eletrônico é o instrumento com maior potencial para elevar a eficiência governamental no Brasil (ABRUCCIO, 2007*apud* SANTOS, 2018, pp.8).

Diante do exposto, na teoria, pode-se inferir que estas ferramentas compõem um pacote de utilidades que formam eaplicam efetivamente o modelo de gerencialismo na administração pública, uma vez sendo bem aplicados e seguidos.

3. METODOLOGIA

Para avaliar a presença do gerencialismo na administração pública, foi utilizado o *Google Forms* que é um serviço gratuito para criar formulários. O *Google Forms* é viável para produzir pesquisas de múltipla escolha, fazer questões discursivas, solicitar avaliações em escala numérica, entre outras opções. A ferramenta é indicada para quem precisa solicitar *feedback* sobre algo, organizar inscrições para eventos, convites ou pedir avaliações.

Desta forma, foi disponibilizado durante o período de 20 de março de 2020 o dia a 04 de abril de 2020na plataforma online *Google Forms*, duas perguntas iniciais (Apêndice A) para avaliar o modelo atual de gestão que se dissemina nas organizações públicas. O cidadão como usuário diário dos sistemas públicos e organizações teve acesso ao link que foi disponibilizado dando acesso direto para as perguntas. link foi enviado aleatoriamente a participantes usuários, os quais tiveram acesso a tela e responderam às perguntas, e posteriormente a pesquisa.

Desta maneira, foi elaborado duas perguntas simples. A primeira pergunta foi: O modelo atual de administração pública vigente lhe agrada? no qual os participantes poderiam escolher entre três alternativas: Sim, o modelo é eficaz; Intermediariamente, poderia melhorar; e Não. Necessitamos de mudanças. A segunda questão foi: Quais as maiores dificuldades podem ser encontradas nesse sistema? As alternativas foram: A não profissionalização de alguns servidores; Remuneração; Autoritarismo.

Sendo assim, posteriormente foi desenvolvido um estudo mais aprofundado no modelo de gestão pública vigente em âmbito nacional, através de perguntas (Apêndice B) realizadas também pelo *Google Forms*, encaminhadas a servidores públicos entre 06 de abril de 2021 ao dia 20 de abril de 2021. Podendo assim traçar o perfil destes.

Com as perguntas: Você é servidor público sim ou não, esta pergunta tem a finalidade da confirmação dada pelo próprio participante; Sexo: Homem ou Mulher; Nível de escolaridade: Ensino fundamental, ensino médio, superior/graduação, pós graduação, mestrado e doutorado e quais das ferramentas da inovação na Gestão Pública você tem mais familiaridade? Alternativas: Governabilidade, Governança, *Accountability* e Governo Eletrônico.

A pesquisa tem como universo o empírico, com abordagens de pessoas usuárias dos serviços públicos e funcionários da administração pública, com a perspectiva de visualizar a situação da administração pública na contemporaneidade.

4. RESULTADOS

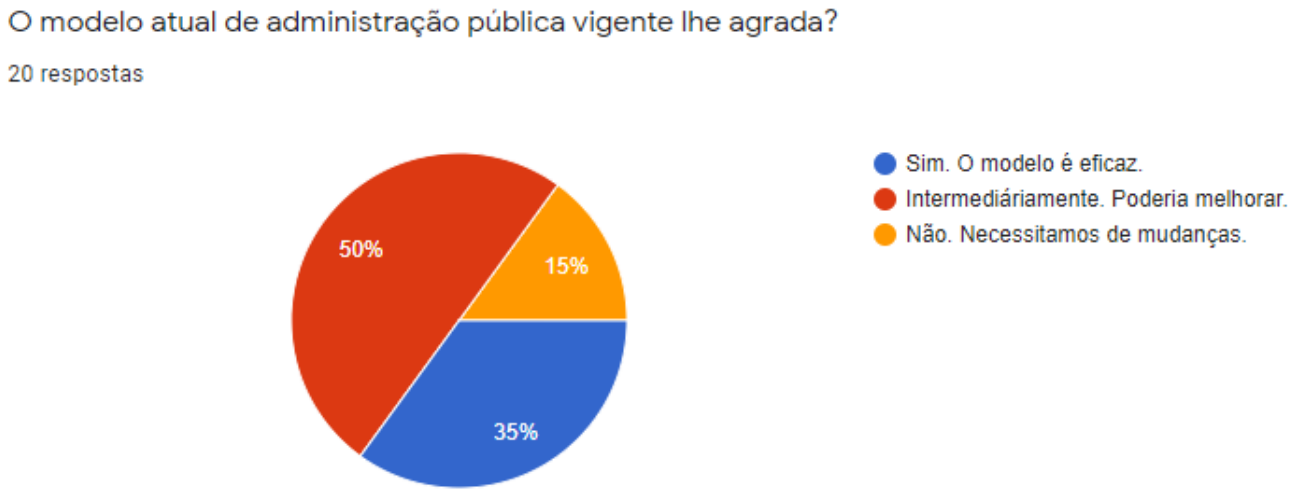
Por meio de um questionário virtual disponibilizado no *Google Forms*, acessível do dia 20 de março de 2020 ao dia 04 de abril de 2020 (APÊNDICE A), foi medida a satisfação do cidadão cliente que usa serviços públicos.

Por meio das perguntas de número um e de número dois realizadas no questionário virtual, pôde-se conhecer um pouco sobre a opinião dos cidadãos/cliente a respeito da atual administração pública.

Referente à pergunta de número um – O modelo atual de administração pública lhe agrada? - um total de 20 pessoas responderam à pergunta (Figura 1). Destes, 35%, sete entrevistados, responderam que Sim. O modelo é eficaz; 50%, 10 respostas, afirmaram que Intermediariamente. Poderia melhorar; e 15%, três respostas, foram que Não. Necessitamos de mudanças.

Segundo Lima (2015) a inovação na gestão pública brasileira começou na década de 1930, com o modelo burocrático. Apesar de 90 anos passados e o modelo atual de administração ter evoluído para o gerencial, observamos com o presente resultado, a insatisfação do cidadão/cliente como o modelo atual de gestão pública, que evidencia ainda a necessidade de mudanças. Pôde ser afirmado que o modelo de administração pública, o gerencialismo, trata-se de um modelo que agrada parcialmente ao cidadão e usuário desse sistema, demonstrando que apesar das conquistas, da década de 90 para cá, neste modelo, ainda é necessário algumas reformas e adaptações para atender ainda mais as necessidades do cliente-cidadão.

Figura 1: O modelo atual de administração pulica

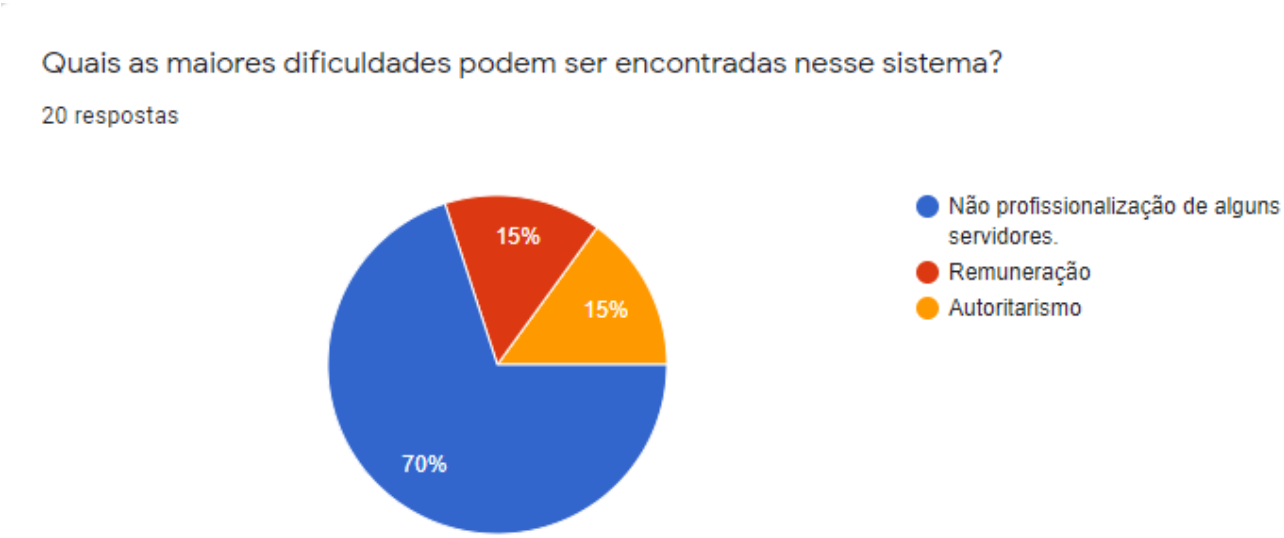


Fonte:https://docs.google.com/forms/d/1FTiVHby2UM-uTp-C9A6_idYNyfzT7fEjbxWLx_h9BX4/edit#responses

Com relação a pergunta de número dois - Qual as maiores dificuldades podem ser encontradas nesse sistema? - um total de 20 cidadão/cliente responderam a pergunta (Figura 2). Destes, 70%, 14 entrevistados, responderam que Não profissionalização de alguns servidores; 15%, três respostas, afirmaram responderam Remuneração; e 15%, três respostas, foram que o autoritarismo. Observou-se com a maioria das respostas evidenciando a falta de profissionalização de alguns servidores, um engessamento do serviço público.

Este fato pode ser herança do modelo burocrático, que foge do modelo de administração gerencial vem com características cruciais como: meritocracia, admissão de pessoal, e avaliação de desempenho, onde a primazia era combater o nepotismo, mas deixava a desejar no quesito agilidade e respeito com os resultados e seguimento dos processos (RIBEIRO, PEREIRA e BENEDICTO, 2013).

Figura 2: Dificuldades no sistema de administração



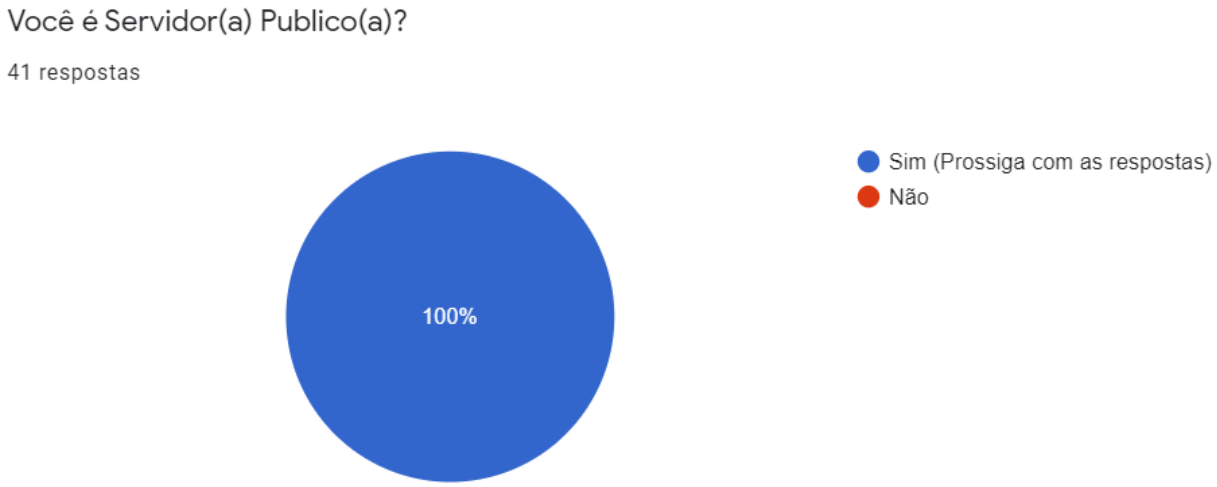
Fonte:https://docs.google.com/forms/d/1FTiVHby2UM-uTp-C9A6_idYNyfzT7fEjbxWLx_h9BX4/edit#responses

O objetivo sendo propor uma reflexão crítica e uma comparação, dentre as literaturas citadas anteriormente e a realidade contemporânea na administração pública. Assim, o modelo vigente de gerencialismo e suas ideias estão presentes no sistema atual. Além do fato que, em sua dimensão conceitual é mais ampla, assim como, as práticas que aparecem constantes nas discussões sobre desempenho e sua avaliação de servidores públicos. Essas duas perguntas refletiram o nível de satisfação do cidadão/cliente usuário do serviço público, cujo modelo atual é o gerencialismo e as suas ferramentas de inovação.

Nessa mesma linha de raciocínio também foi avaliada perguntas (APÊNDICE B) para traçar um perfil de servidor público: Quanto ao sexo, nível de escolaridade e quais ferramentas disponíveis para estresses. Entre 06 de abril de 2021 ao dia 20 de abril de 2021 foi disponibilizado o para 56 contados de e-mails além de 10 servidores da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) dentre tutores e professores que demonstraram total interesse em contribuir, com um convite na plataforma AVA, na área exclusiva do aluno através do campo mensagens. Sendo enviados para 66 pessoas, gerando um total 41 respostas.

Inicialmente, com a pergunta Você é servidor público? Foi possível ter certeza de que o participante poderia prosseguir respondendo o questionário, caso a resposta “sim” fosse selecionada. Sendo assim, este item teve 100% de respostas “sim” (Figura 3).

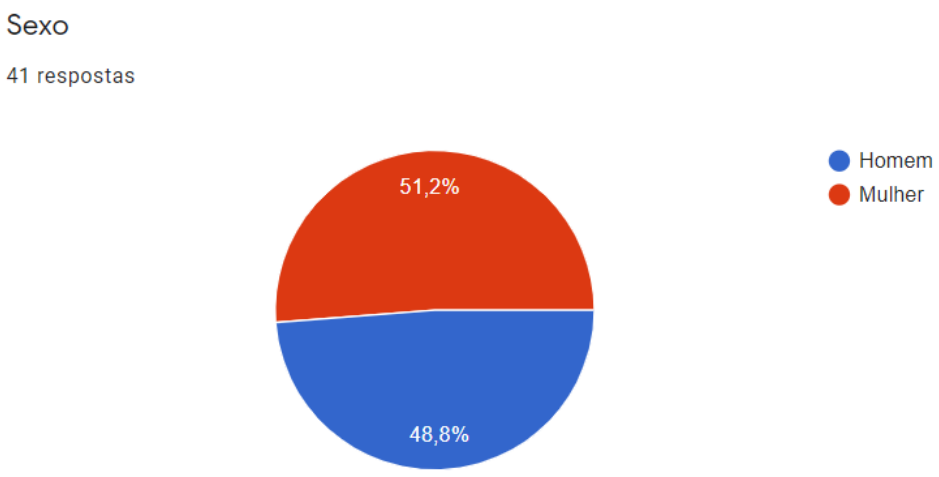
Figura 3: Serviço Público



Fonte: https://docs.google.com/forms/d/15jUr478xXai9kzmpFEeanObazDnNYXkdk53nNrq2UQA/viewform?edit_requested=true.

Quanto ao sexo dos participantes (Figura 4), a maioria demostra com 51,2%, 20,99 respostas, indicam participantes servidores homens; enquanto que 48,8% , 20 respostas, indicam participantes servidoras mulheres. Segundo o IBGE (2010), as mulheres representam 55% do funcionalismo (federal, estadual e municipal), sendo maioria na ocupação de cargos públicos, porém, ocupando cargos inferiores.

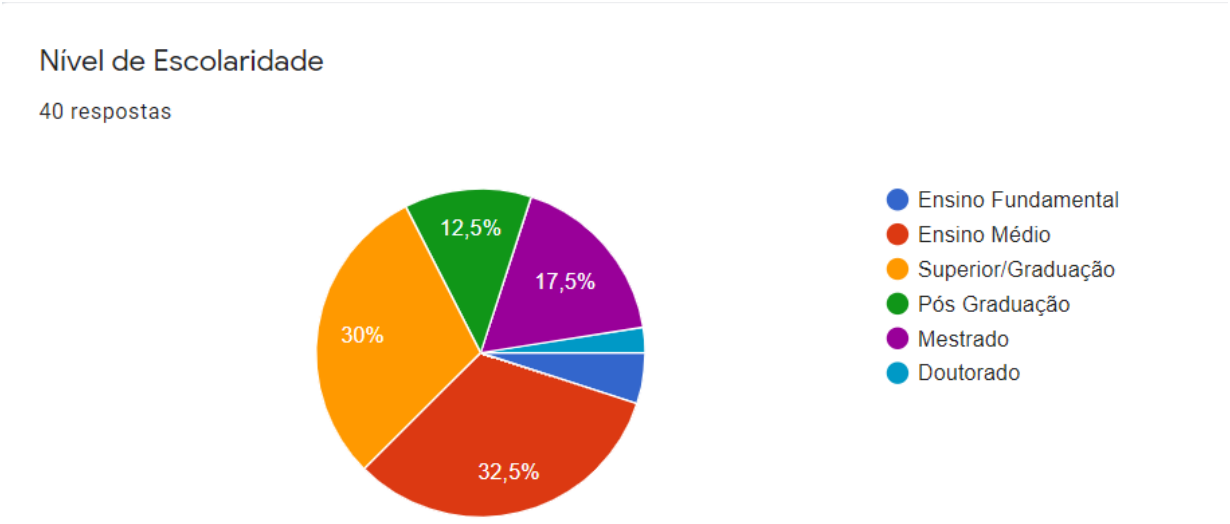
Figura 4: Sexo dos participantes



Fonte: https://docs.google.com/forms/d/15jUr478xXai9kzmpFEeanObazDnNYXkdk53nNrq2UQA/viewform?edit_requested=true.

A pergunta referente ao nível de escolaridade (Figura 5) evidenciou que a maioria dos participantes 32,5%, 13 participantes têm ensino médio; 30%, 12 participantes têm Superior/Graduação; 17,5%, sete participante possui mestrado; 2,5 %, um participante possui doutorado; e 5%, dois participantes são servidores com nível de ensino fundamental. Este resultado reflete um dado que, com a constituição de 1988, houve a obrigatoriedade de concurso público para o exercício no serviço público o que melhorou o padrão de escolaridade da população qual almeja um cargo público (PALOTTI e FREIRE, 2015).

Figura 5: Nível de Escolaridade.

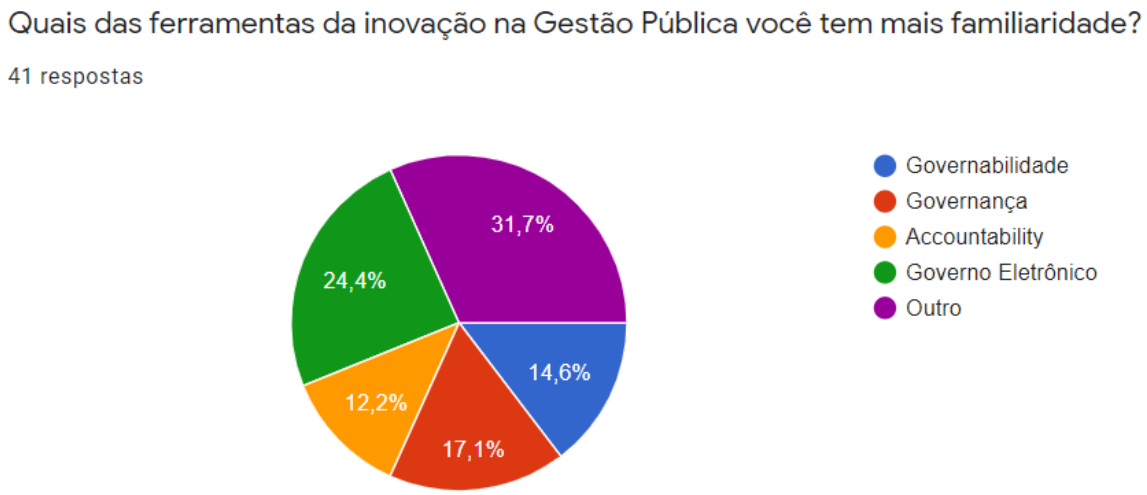


Fonte: https://docs.google.com/forms/d/15jUr478xXai9kzmpFEeanObazDnNYXkdk53nNrq2UQA/viewform?edit_requested=true.

A pergunta - Quais das ferramentas da inovação na Gestão Pública você tem mais familiaridade? (Figura 6) Evidenciou que 31,7%, 12,99 dos servidores participantes seguem outros tipos de ferramentas que não as do modelo gerencialista; 24,4%, 10 participante, são mais familiarizados com o Governo Eletrônico, 17,1%, 7

participantes responderam Governança; 14,6%, 5,9 participantes responderam Governabilidade; e 12,2%, 5 participantes responderam *Accountability*. . Apesar de essas ferramentas terem se popularizado ainda na década de noventa (MARTINS e RAMOS, 2008), o dado de que a maioria dos participantes utilizam de outras ferramentas para desempenhar seu papel na sociedade, evidencia o desconhecimento dos servidores públicos sobre as ferramentas de inovação dentro do modelo gerencialista.

Figura 6: As ferramentas da Inovação



Fonte: https://docs.google.com/forms/d/15jUr478xXai9kzmpFEeanObazDnNYXkdk53nNrq2UQA/viewform?edit_requested=true

5. CONCLUSÃO

Apesar do modelo se limitar a abordar usuários dos serviços públicos no geral, observou-se que as ferramentas do atual modelo gerencialista é pouco praticado pelos servidores públicos abordados neste estudo e isso reflete na insatisfação do cidadão/cliente usuário dos serviços. O má utilização das ferramentas do gerencialismo que implica na insatisfação do cidadão/cliente é conflitante e geram impactos negativos na gestão pública, uma vez que a filosofia moderna gerencialista defende a satisfação e o controle da qualidade dos serviços públicos pelos usuários.

Esse estudo teve o objetivo de evidenciar o modelo gerencialista atualmente vigente na administração pública, além de suas ferramentas como: governança, governabilidade e *accountability*, e governo eletrônico.

Para o alcance dos objetivos, realizou-se uma pesquisa de entrevista com um número considerável de participantes, através da ferramenta *online*: *Google Forms*. Os resultados apontam que conforme as disposições decorridas, gerencialismo na administração pública, não sendo amplamente aceito e alvejando pela maioria dos participantes da pesquisa referida aponta a falta de profissionalização dos servidores, além do mais podendo ser apontada a ausência de ferramentas capazes de abranger um grande público, como também o uso da tecnologia em unanimidade de seus atos.

Dessa forma, observa-se quanto ao tema explorado que, a máquina pública existe uma falta de equilíbrio visível, então é necessário transpor a literatura, para prática mesmo com suas possíveis alterações e objeções para o maior suprimentos de adequação para necessidades de seus usuários, ou seja, o cliente/cidadão.

Para comparar a opinião dos respondentes cidadãos/cliente usuários dos serviços públicos com os servidores praticantes do modelo de gerencialismo, traço-se o perfil do servidor público e indagou-se sobre quais ferramentas estes tinham mais familiaridade no desempenho das suas atividades diárias. Observou-se que a maioria dos servidores utilizam de outras ferramentas, apontando desuso das ferramentas de inovação do modelo gerencialista.

A pesquisa propõe que novos trabalhos sejam realizados sob a ótica de uma introdução de estudo mais detalhada e especificado às ramificações, para desta forma ser levantado hipóteses concretas e seguras, para investigar a práticas das ferramentas

de inovação, já que há uma insatisfação do público alvo com o serviço. Por fim, deve ser posto em práticas os com o auxílio da governança, governabilidade e *accountability*, tópicos no que se tangem de avaliação contínua de desempenho, necessidade da implantação dos TIC do Governo Eletrônico e com ele as suas vantagens.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. **Brasília: Escola Nacional de Administração Pública**. Cadernos ENAP n.10, 1996.

ABRUCIO, F. L. Trajetória Recente da Gestão Pública Brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. RAP. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 1, p. 77-87, 2007.

CABRAL, Violin Tarso. Da Administração Pública patrimonialista à Administração Pública gerencial e a burocracia. **A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional**,v. 7, n. 30, p. 225-247, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto.**Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações** 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GTPS – GRUP DE PESQUISAS SOBRE O TRABALHO, POLÍTICA E SOCIEDADE. **O que é Gerencialismo?**Blog do Grupo de Pesquisas Sobre Trabalho, Política e Sociedade (GTPS). 30 de out de 2016. Disponível em:<http://trabalhopoliticaesociedade.blogspot.com/2016/10/o-que-e-gerencialismo.html> Acesso em 08 de Abril de 2020.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Estatísticas de gênero. 2010. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/apps/snig/v1/?loc=0&cat=&tema=4725. Acesso em: 01 Mai. 2021.

LIMA, Abizai Campos. O papel da inovação na gestão pública federal brasileira: uma abordagem bibliográfica da evolução e da contemporaneidade. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/o_papel_da_inovacao_na_gestao_publica_federal_brasileira.pdf. Acesso em: 01 mai. 2021.

MARTINS, Daniel de Araújo; RAMOS, Anatália Saraiva Martins. Conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica: Confrontação e Complementaridade. 2008. Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnAPG305.pdf. Acesso em: 02 de Mai. 2021.

PALOTTI, Pedro; FREIRE, Alessandro. Perfil, composição e remuneração dos servidores públicos federais: trajetória recente e tendências observadas. 2015. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2237/1/009.pdf. Acesso em: 01 Mai. 2021.

PALUDO, Augustinho. **Administração Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PEREIRA, Luiz CarlosResser. A reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. **Lua Nova**, São Paulo, n. 45, p. 49-95, 1998.

RIBEIRO, Lívia Maria de Pádua , José Roberto Pereira, Gideon Carvalho de Benedicto. As Reformas da Administração Pública Brasileira: Uma Contextualização do seu Cenário, dos Entraves e das Novas Perspectivas, 2013. Disponível em http://200.144.182.143/escolausp/wp-content/uploads/2015/05/Reformasadministra%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica-ANPAD-2013.pdf . Acesso em 01 Mai. 2021.

SANTOS, Ânderson Ferreira dos. Administração Pública Brasileira: O Modelo Gerencial e as Ferramentas De Melhoria Na Gestão Pública. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, n. 08, v. 04, p. 69-85, 2018.

SCHLICKMANN, Raphael.Administração pública no Brasil: o Gerencialismo. Politize,2016. Disponível em: https://www.politize.com.br/gerencialismo-administracao-publica/#:~:text=O%20meio%20mais%20adequado%20para,administrativa%3B%20uso%20mais%20racional%20dos. Acesso em: 27 fev. 2021.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas daadministração pública. **RAP** — Rio de Janeiro,v. 43, n. 2, p. 347-69, 2009.

XAVIER, Élida Cristina de Souza; NOVÔA,Nicássia Feliciana; SILVA, Helder Antônio da; PEREIRA, Claudia Maria Miranda de Araújo. Burocracia e a desburocratização nas organizações públicas.CASI, Palhoça-Grande Florianópolis – SC, p. 1-19, 2019.

APÊNDICE A

Instrumento e coleta 1

Perguntas e alternativas disponibilizadas na plataforma *Google Forms* direcionadas àos Cidadãos/Clientes usuários de serviços públicos.

Link: <(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-90hDSG2EXNySUPKQYofAbs2dMNKASeoXqlwbQRdsXMr9FA/viewform)>,

PERGUNTAS	ALTERNATIVAS
1. O modelo atual de administração pública lhe agrada?	1.1 Sim. O modelo é eficaz. 1.2 Intermediariamente. Poderia melhorar. 1.3 Não. Necessitamos de mudanças.
2. Quais as maiores dificuldades podem ser encontradas nesse sistema?	2.1 Não profissionalização de alguns servidores. 2.2 Remuneração. 2.3 Autoritarismo.

APÊNDICE B

Instrumento e coleta 2

Perguntas e alternativas disponibilizadas na plataforma *Google Forms* direcionadas à servidores públicos.

Link:https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfaOEgR7sj66xcTf8H7e1LFkEVKccEvHESWhnPWrU-vm2dGTg/viewform)>

PERGUNTAS	**ALTERNATIVAS**
1. Você é servidor(a) público(a)?	1.1 Sim. (Prossiga com as respostas) 1.2 Não.
2. Sexo?	2.1 Homem. 2.2 Mulher.
3. Nível de escolaridade?	3.1 Ensino fundamental. 3.2 Ensino Médio. 3.3 Superior/Graduação. 3.4 Pós-Graduação. 3.5 Mestrado. 3.6 Doutorado.
4. Quais das ferramentas da inovação na gestão pública você tem mais familiaridade?	4.1 Governabilidade. 4.2 Governança. 4.3 *Accountability*. 4.4 Governo Eletrônico. 4.5 Outro.