

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

GESTÃO DA QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DF: QUESTÕES DE ESTUDO NO SETOR PÚBLICO

¹Scarlet Alves Dantas¹, Taline Alves Fonseca de Souza²

¹Faculdade Erich Fromm, Quadra SCE Q 55, Lote 16, Setor Central, Ed Dom César – 72405-553 – Gama-DF, Brasil, scarlet.a.dantas@gmail.com

²Universidade Potiguar/PPGA, Av. Senador Salgado Filho, nº 1610, Lagoa Nova, CEP 59.076-000, Natal/RN, taline.mkt@gmail.com

Resumo

Ao longo dos anos, a administração pública passou por diversas transformações adotando inúmeros modelos, que vão desde os patrimonialistas aos burocráticos, até chegar no gerencial. Pensando nisso, este trabalho busca compreender a visão dos servidores sobre o desempenho dos serviços, quando aplicada a gestão de qualidade no setor. Para isso, utilizou-se de uma abordagem quantitativa, com o método de *survey*, sendo aplicada pelo *Google* formulário, 10 perguntas sobre a gestão da qualidade na administração pública. Os resultados mostraram pontos positivos sobre a implementação do sistema no setor público bem como a unanimidade sobre a importância e o conhecimento da gestão de qualidade total. Outro ponto identificado na visão dos servidores, é que a maioria dos 8 servidores da polícia civil do Distrito Federal lotados na DITEL (Divisão de Telecomunicações) acreditam que a gestão de qualidade melhora o desempenho dos departamentos.

Palavras-chave: Gestão da qualidade total, Serviço público, Servidores.

Área do Conhecimento: (Ciências Sociais aplicadas – Administração).

Introdução

O nome de gestão da qualidade total foi proposto pela primeira vez por Feigenbaum, um famoso especialista americano, no início dos anos 1960. É uma gestão de qualidade moderna desenvolvida com base na gestão de qualidade tradicional com o desenvolvimento da ciência e tecnologia e as necessidades de gestão de negócios. Tornou-se, nos últimos anos, uma ciência altamente sistemática.

A gestão da qualidade pode ser definida como uma abordagem integrada para alcançar e sustentar resultados de qualidade, focando na melhoria contínua e prevenção de defeitos em todos os níveis e funções da organização, objetivando atingir ou exceder as expectativas dos consumidores (GEROLAMO, 2017). Dito isso, a gestão de qualidade no setor público deve seguir de maneira integrada, produzindo qualidade aos serviços prestado a população e ou sociedade.

Gestão da Qualidade ainda é frequentemente associada à qualidade do produto. No entanto, o escopo da gestão da qualidade ampliou-se ao longo do tempo para processar a qualidade, além de reduzir custos. A gestão da qualidade é, portanto, a melhoria contínua dos processos de negócios.

Cumprir destacar que na gestão de qualidade, a questão central é como moldar o modelo de gestão de uma organização para que sejam criados sistemas e uma cultura de melhoria. O gerenciamento de qualidade integra e se baseia em conceitos de gerenciamento existentes. Segundo Maximiano (1995, p. 160): A Qualidade é um problema de todos e abrange todos os aspectos da operação da empresa, ou seja, a qualidade é uma questão sistêmica. Garantindo-se a qualidade do sistema, garante-se a qualidade dos produtos e serviços. Esta mudança de filosofia significa a evolução para a era da qualidade total.

A construção do sistema de gestão da qualidade do serviço público não é apenas a necessidade prática de promover o desenvolvimento de alta qualidade do serviço público, mas também um tópico de pesquisa na administração pública. Referindo-se à ideia de construir sistema de gestão da qualidade no campo da indústria e do comércio, e com foco no conteúdo e função da gestão da qualidade do serviço público, podemos construir um sistema de gestão da qualidade do serviço público.

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

Metodologia

O objetivo geral do estudo é analisar a eficiência da administração pública, otimizando e padronizando os processos de negócios e introduzindo um sistema de gestão de qualidade na administração pública. Para isso utilizou a método de *Survey*, pois segundo Babbe (2017) este método, é o mais adotado por pesquisadores sociais e interessados em descrever situações abordadas em uma população.

Cumprir frisar que esta pesquisa, tem abordagem quantitativa, e para apresentação dos resultados utilizou estatística descritiva, sendo os dados apresentados em tabela com frequência e percentual.

Contudo, foi elaborado em questionário com 10 questões, que foram aplicadas através da ferramenta *google*, sendo direcionado aos funcionários públicos, sendo estes policiais civis lotados da DITEL, no Distrito Federal.

Resultados

Nas tabelas abaixo foram analisadas, questões de punho da eficiência na gestão pública, na temática da gestão de qualidade. Cumprir frisar, que o setor analisado foi a divisão de telecomunicações da Polícia Civil do Distrito Federal.

Tabela 1 – Questão 1

Métodos modernos	F	%
Não	0	0
Sim	8	100
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 1 - Foi respondida a seguinte questão: A implantação de métodos modernos de gestão da qualidade contribui para a melhoria dos serviços prestados pela administração pública?

Tabela 2 – Questão 2

Excesso de documentação	F	%
Não	0	0
Sim	8	100
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 2 - Foi respondida a seguinte questão: Excesso de documentação é um problema urgente de gerenciamento de qualidade?

Tabela 3 – Questão 3

Criatividade e produtividade	F	%
Não	0	0
Sim	8	100
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 3 - Foi respondida a seguinte questão: A criação de uma cultura de qualidade produzirá criatividade e produtividade?

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

Tabela 3 - Questão 4

Aplicação de técnicas de TQM	f	%
Não	1	12,5
Sim	7	87,5
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 4 - Mostra-se a seguinte questão: O interesse atual na aplicação de técnicas de TQM aos serviços públicos fornece um modelo promissor para o lançamento de uma estratégia de melhoria da Gestão da Qualidade Total para o setor público?

Tabela 4 - Questão 5

Sistema monolítico	f	%
Não	6	75
Sim	2	25
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 5 - Aponta a seguinte questão: A administração pública é um sistema monolítico?

Tabela 5 - Questão 6

Atividades e tarefas	f	%
Não	1	12,5
Sim	7	87,5
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 6, - Foi respondida a seguinte questão: A gestão da qualidade é o ato de supervisionar diferentes atividades e tarefas dentro de uma organização?

Tabela 6- Questão 7

Aumentar a responsabilidade	f	%
Sim	0	0
Não	8	100
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 7 - Surgiu a seguinte questão: A administração pública de qualidade pode aumentar a responsabilidade instituindo medidas para monitorar e revisar os serviços?

Tabela 7 - Questão 8

Processo contínuo	f	%
Não	0	0
Sim	8	100
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

Na tabela 8 - Mostra a seguinte questão: A gestão da qualidade total (TQM) é um processo contínuo de detecção e redução ou eliminação de erros?

Tabela 8 - Questão 9

Os três pilares	f	%
Não	1	12,5
Sim	7	87,5
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 9 - Aponta a seguinte questão: Os três pilares mais importantes de um sistema de gestão da qualidade são um sistema de gestão de documentos, um sistema de gestão de aprendizagem e um arquivo mestre de processo eletrônico?

Tabela 9 - Questão 10

Confiança entre os cidadãos	f	%
Não	0	0
Sim	8	100
Total Geral	8	100

Fonte: Autor (2023).

Na Tabela 10 - Aponta a seguinte questão: Uma administração pública de qualidade pode gerar confiança entre os cidadãos e as organizações?

Discussão

Observa-se na Tabela 1 que 100% dos servidores entrevistados afirmam que a implantação de métodos modernos de gestão da qualidade contribuiu para a melhoria dos serviços prestados pela administração pública. Dessa maneira, é importante incorporar que a gestão de qualidade verbera melhorias contínuas na administração pública, visto a unanimidade da pergunta em questão. Corroborando, Peinado e Graeml (2007), apontam que a aplicação das ferramentas da qualidade não abarca o processo produtivo em si ou área de trabalho, mas a forma como a organização utilizará tais ferramentas como suporte ao desempenho de atividades, por qualquer trabalho.

Na Tabela 2, 100% dos servidores acreditam que o excesso de documentação é um problema urgente de gerenciamento de qualidade. Esse modelo, ainda pertence ao modelo de gestão burocrática, que se perpetua na gestão pública. Como possíveis melhorias, Gonçalves (2002) descreve que há uma emergência quanto à relação entre qualidade e demanda de clientes internos e externos, e para uma gestão de qualidade total, é necessário uma organização e padronização quanto a isso.

Apresentados na Tabela 3, 100% dos entrevistados afirmam que, a criação de uma cultura de qualidade produzirá criatividade e produtividade. Para tanto, a cultura organizacional também desempenha o seu papel. Nesse sentido, Schein (2009), pontua que a cultura é diretamente proporcional à estabilidade do grupo, ao tempo que ele tem de convivência e à intensidade da aprendizagem gerada.

Observa-se na Tabela 4, que 87,5% dos entrevistados afirmam terem interesse na aplicação de técnicas de TQM (TQM – Total Quality Management), sendo esta uma abordagem para melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade das organizações. Por outro lado 12,5%, afirmam que não. É importante destacar que, essas técnicas ajudam de desempenho não só dos servidores, como também contribuem para os usuários do serviço como um todo. Tendo em vista que, a sociedade é a principal beneficiada. Dito isso, Paladini (2004) pontua que a produção de serviços e a estruturação de métodos em um ambiente de prestação de serviços, contribui para uma gestão de qualidade estabelecida com a interação dos usuários, e com esse processo de interação a qualidade se tornará

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

sólida. Dessa maneira, os gestores públicos deveriam identificar as fragilidades do atendimento público, avaliar as aspirações do contribuinte e demonstrar o comprometimento e a preocupação da instituição em prestar serviços de qualidade.

Observa-se na Tabela 5 que, 75% dos servidores não acreditam que, a administração pública é um sistema monolítico, já 25% afirmam que sim. Dessa forma, é importante destacar que, indo contra a maioria, acredita-se que a administração pública é um sistema único, entretanto pode-se desenvolver de diferentes formas, aplicando treinamento aos colaboradores, visto que treinar é um processo sistemático de alterar o comportamento dos empregados na direção do alcance dos objetivos organizacionais. “O treinamento está relacionado com as atuais habilidades e capacidades exigidas pelo cargo. Sua orientação é ajudar os empregados a utilizar suas principais habilidades e capacidades para serem bem-sucedidas” (CHIAVENATO, 1999, p. 295).

Na Tabela 6, nota-se que 87,25 % afirmaram que sim a gestão da qualidade é o ato de supervisionar diferentes atividades e tarefas dentro de uma organização e 25% responderam que não. Dessa maneira, pontua-se que a gestão de qualidade está ligada, não somente ao fim do processo final, mas a todas as etapas em um processo de produção de produto ou de serviço, que contemplam, início, meio e fim. Dito isso, Oliveira (2003) cita a evolução ocorrida com a Gestão da Qualidade, passando por três importantes fases, que podem ser, inclusive, exploradas de outras maneiras por diferentes autores: Inspeção, controle estatístico e qualidade total.

Na Tabela 7, foi unânime com 100% que, a administração pública de qualidade pode aumentar a responsabilidade instituindo medidas para monitorar e revisar os serviços. Partindo desse pressuposto, complementa-se que, o processo de gestão de qualidade contínua fornece melhorias contínuas que direcionam os gestores públicos a identificar as fragilidades do atendimento público, avaliando as aspirações do contribuinte e demonstrando o comprometimento e a preocupação da instituição em prestar serviços de qualidade.

Na Tabela 8, 100% afirmam que sim, a gestão da qualidade total (TQM) é um processo contínuo de detecção e redução ou eliminação de erros. De acordo com Freixo e Rocha (2014), o posto ocupado pela gestão da qualidade nas organizações evoluiu ao longo dos anos, deixando de ser um mero processo de verificação, para se tornar uma atividade estratégica. Dessa maneira, e diante da unanimidade nas respostas, permite dizer que, os servidores têm conhecimentos sobre as ferramentas da gestão de qualidade bem como a sua importância para a corporação. Ademais, a gestão de qualidade tem se incorporado na gestão pública aos longos dos anos sobretudo na gestão pública gerencial.

Na Tabela 9, 87,5 % dos servidores afirmaram que, os três pilares mais importantes de um sistema de gestão da qualidade são um sistema de gestão de documentos, um sistema de gestão de aprendizagem e um arquivo mestre de processo eletrônico, 12,5% afirmam que não. De acordo com Batalas (2001), esses pilares permitem que uma organização identifique e atenda às necessidades e expectativas de seus clientes e outras partes interessadas.

Na Tabela 10 demonstra que, 100 % dos servidores acreditam que, uma administração pública de qualidade pode gerar confiança entre os cidadãos e as organizações. Moller (1992) retrata que o sucesso de uma instituição depende do nível da qualidade dos serviços prestados com a finalidade de satisfazer a exigência da população. Por fim, ressalta-se a importância de uma gestão de qualidade no âmbito público para a sociedade, visto que diante do todo o processo, é de bem feito não só aos servidores, mas também aos usuários dos serviços, sobretudo na esfera da segurança, esfera está aplicada essa pesquisa.

Conclusão

Há um crescente reconhecimento de que o serviço público deve ser mais eficaz para enfrentar os desafios do século XXI. Os resultados apontam também a importância dada pelos servidores ao processo de gestão de qualidade total de forma contínua.

Dessa maneira, destaca-se que o papel dos servidores públicos é fornecer serviços eficazes e eficientes ao público, e a gestão de qualidade total vai de encontro a esse papel. Ademais os servidores públicos também desempenham um papel importante no aconselhamento e apoio outros funcionários públicos.

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

Referências

BATALAS. **Quality management system lead auditor training course** (IRCA registration number IATCA 2159). 3 v. Rio de Janeiro: MCG Qualidade, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 12 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FREIXO, Jorge; ROCHA, Álvaro. **Arquitetura de Informação de Suporte à Gestão da Qualidade em Unidades Hospitalares**. Risti, 2014. Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/d4393a853222056f6ce6aacb68d100623/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>. Acesso em: 3, jun 2023.

GEROLAMO, M. C.; BARBOSA, F. M; GAMBI, L. N. **Liderança e gestão da qualidade: um estudo Correlacional entre estilos de liderança e princípios Da gestão da qualidade**. GQM, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-530X2278-16>. Acesso em: 6, jun 2023.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1992

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru, **Introdução à administração**, 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 1995;

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia, Práticas**, 19. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PEINADO, Jurandir; GRAEML Alexandre Reis. **Administração da Produção: Operações Industriais e de Serviços**. UnicenP, 2007. Disponível em: <http://www.paulorodrigues.pro.br/arquivos/livro2folhas.pdf>. Acesso em: 3, jun 2023.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

SCHEIN, E. **Cultura Organizacional e Liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.