

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PÚBLICA NOS DIAS ATUAIS

THE IMPORTANCE OF PUBLIC MANAGEMENT IN TODAY

Leonardo Soares de Sousa Freitas

leonardosoarescp@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1638-3886>

Recebido: 04/02/2025

Publicado: 13/04/2025

RESUMO

A administração pública enfrenta desafios para garantir eficiência, eficácia e transparência, essenciais para o desenvolvimento social. A integração entre setores, a participação social e o uso de tecnologias são estratégias para superar a fragmentação da gestão. O planejamento eficaz exige que missão, visão e valores sejam disseminados, promovendo engajamento. A tecnologia da informação aproxima cidadãos e governos, agilizando processos e garantindo acesso a dados públicos. No entanto, a resistência à inovação dificulta a modernização dos serviços. A transparência administrativa, respaldada pela Lei de Acesso à Informação, exige esforços para tornar os dados acessíveis e compreensíveis, ampliando a participação cidadã. A comunicação integrada fortalece a confiança e o entendimento das ações governamentais. Eficiência refere-se ao uso racional de recursos, enquanto eficácia avalia o alcance dos objetivos. Quando aplicadas juntas, potencializam resultados e garantem políticas públicas ágeis e econômicas. A combinação de tecnologia, comunicação estratégica e capacitação de servidores públicos fortalece a gestão, tornando-a mais transparente e orientada por resultados. Assim, busca-se transformar a administração pública em uma estrutura eficiente, inovadora e comprometida com o bem comum.

Palavras-chave: Tecnologia na administração pública, eficiência, eficácia, transparência, gestão pública.

ABSTRACT

Public administration faces challenges in ensuring efficiency, effectiveness, and transparency, which are essential for social development. Integration between sectors, social participation, and the use of technology are strategies to overcome management fragmentation. Effective planning requires that mission, vision, and values be disseminated to promote engagement. Information technology brings citizens and governments closer, streamlining processes and ensuring access to public data. However, resistance to innovation hinders service modernization. Administrative transparency, backed by the Freedom of Information Act, requires efforts to make data accessible and understandable, increasing citizen participation. Integrated communication strengthens trust and understanding of government actions. Efficiency refers to the rational use of resources, while effectiveness assesses the achievement of objectives. When applied together, they enhance results and ensure public policies are swift and economical. The combination of technology, strategic communication, and public servant training strengthens governance, making it more transparent and results oriented. Thus, the goal is to transform public administration into an efficient, innovative, and socially committed structure.

Keywords: Technology in public administration, efficiency, effectiveness, transparency, public management.

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PÚBLICA NOS DIAS ATUAIS

1 Introdução

As organizações não podem ter a ilusão de que todos os seus processos de comunicação alcançam os efeitos desejados ou são automaticamente respondidos e aceitos da forma como foram planejados. É necessário levar em consideração os contextos, os aspectos relacionais, os condicionamentos internos e externos, além da complexidade presente em cada processo comunicativo. (KUNSCH 2003, p. 72).

A integração promove o engajamento dos colaboradores, com pontos de vista de diferentes abordagens, enriquecendo a experiência do produto ou serviço, trazendo mais resultados. É necessário saber exatamente qual é sua visão, sua missão e seus valores e repassar isso constantemente. Definir, também, qual é a importância de cada setor e fazer com que os colaboradores tenham ciência disso. Um funcionário deve ser integrado a partir do momento que ingressou na organização. (MARTINI 2014, Introdução).

As estruturas setorializadas conduzem a uma atuação desarticulada, obstaculizando os projetos de gestões democráticas e inovadoras. O planejamento tenta articular, mas a execução desarticula. Contrapõe-se à setorialidade uma nova lógica, reconhecendo os indivíduos e grupo da população, considerando as suas condições e peculiaridade de vida. As prioridades são definidas a partir de problemas da população e envolve ações integradas de vários setores. Essa proposta supõe a articulação da descentralização e intersetorialidade que é a articulação de saberes e experiências no planejamento, realização e avaliação de ações, com o objetivo de alcançar resultados integrados, visando um efeito sinérgico no desenvolvimento social visando promover melhores condições de vida para a população, num movimento de reversão da exclusão social. (JUNQUEIRA; INOJOSA; KOMATSU, 1997, p. 24)

A eficácia e a transparência são princípios fundamentais cada vez mais exigidos pelos cidadãos em relação à administração pública. Embora existam diversos portais e mecanismos de acesso à informação, isso não é suficiente para garantir uma gestão verdadeiramente transparente. É necessário que o Estado atue de forma coordenada, eficiente e comprometida com o interesse público, indo além da simples disponibilização de dados. Os cidadãos esperam uma postura ativa dos gestores, com foco em resultados concretos e responsabilidade na condução das políticas públicas (Abrucio, 2005, p. 42).

Um dos maiores desafios hoje na administração pública é construir meios de gestão onde a sociedade possa participar, utilizar e acessar todo tipo de informação de forma rápida

e prática. A realização deste feito está muito bem relacionada às tecnologias e ao conhecimento, uma vez que o processo de tecnologia da informação vem mudando e inovando conforme a sociedade se integra com ela.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo analisar de que forma a comunicação, a transparência e a integração institucional podem contribuir para uma gestão pública mais eficaz, participativa e alinhada às demandas sociais. Busca-se responder às seguintes questões: Como a comunicação institucional impacta o engajamento e a percepção da população sobre os serviços públicos? De que forma a integração entre setores pode favorecer políticas públicas mais eficientes? Quais os limites das ferramentas de transparência atualmente disponíveis?

2 Metodologia de Pesquisa

A presente pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, com caráter descritivo, voltada à análise de materiais produzidos pela assessoria de comunicação institucional. Foram utilizados como fontes documentais: mídia training, jornais informativos, cadernetas de bolso, site institucional, releases e acervo fotográfico. Esses documentos foram analisados como base empírica para compreender as estratégias de comunicação aplicadas.

Segundo Lopes (1999), a pesquisa descritiva tem como foco a coleta e sistematização de dados voltados ao uso prático, ao mesmo tempo em que contribui para a compreensão teórica de um campo específico do conhecimento.

A escolha por esse tipo de pesquisa se justifica pela intenção de examinar, descrever e refletir sobre práticas reais de comunicação pública institucional, sem a necessidade de intervenção direta no objeto estudado. A análise dos dados seguiu uma abordagem interpretativa, buscando identificar padrões, intenções comunicacionais e coerência entre as estratégias e os objetivos institucionais.

3 Desenvolvimento

3.1 Tecnologia, Integração e Transparência: caminhos para uma gestão pública mais eficiente

A tecnologia de forma relacionada está sendo incorporada à administração pública aos poucos. Isso porque alguns gestores e servidores públicos têm resistência a mudanças.

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PÚBLICA NOS DIAS ATUAIS

Mas, à medida que órgãos governamentais passam a ter uma relação positiva, maiores são as chances de implantar ações que beneficiem a sociedade.

Essa postura deve ser pensada como gestão organizacional, em que a troca de conhecimento e a necessidade de otimizar recursos públicos sejam valorizadas. Tal postura, por sua vez, deve ser acompanhada de uma infraestrutura tecnológica que favoreça o fornecimento de informação entre os órgãos públicos e repasse transparência ao processo de administração.

Atualmente pode-se perceber que os esforços de remodelagem de processos e de padronização, que não foram implementados e desenvolvidos através de sistemas informatizados, na maioria das vezes não conseguiram alcançar resultados práticos além do esperado, ficando simplesmente como descreviam os manuais (TRICATE, 2014, p. 5).

A Tecnologia relacionada a vários setores da administração é responsável por interpretar as informações encaminhadas por diversas fontes. Ou seja, é um mecanismo que permite transformar dados em conhecimento, o que é imprescindível para o desenvolvimento de qualquer país. O mundo de hoje não oferece mais espaço para lentidão. Processos demorados e que precisam de longas esperas para serem executados estão sendo excluídos e substituídos por comandos rápidos e com resultado imediato. A administração Pública como um todo está cada vez mais caminhos informatizados. É um grande erro os órgãos públicos elaborarem as suas políticas e prioridades desconsiderando os parceiros entre outros setores que devem estar interligados. Alguns exemplos práticos.

"A inovação no setor público deve ser compreendida de forma ampla, compreendendo uma novidade que é implementada para criar valor público para a sociedade, ou seja, para gerar impacto social." (GUIMARÃES, 2022, p. 302).

"A gestão pública eficaz requer não apenas a implementação de novas tecnologias, mas também a reestruturação dos processos organizacionais para garantir a eficiência e a transparência." (PEREIRA, 2019, p. 88).

Hoje é indispensável fazer uma análise interligada de todos os serviços públicos disponibilizados para o cidadão, e isso se tem com maior eficácia através das ferramentas tecnológicas inseridas em várias ações da administração pública. Para tal sistema ser implantado como forma de contribuir na administração, seria necessário primeiramente mudanças de desburocratização do sistema público atual. A relação tecnológica nos setores da administração pública pode trazer diversos benefícios como a estruturação de relacionamento, aprimoramento dos objetivos e melhor gerenciamento dos recursos. Daí a

importância de se estabelecer vínculos, parcerias, canais de comunicação entre todos os setores da administração, sejam eles, municipais, estaduais e federais.

Pode-se dizer que, os avanços da tecnologia da informação e da comunicação e a participação da sociedade cada vez mais ativa, através de aplicativos, redes sociais e em espaços virtuais nos mais variados locais, mostram a necessidade de avanços e investimentos na comunicação pública. Pode-se verificar ainda, que com as mudanças nas formas de comunicação através dos avanços da tecnologia principalmente em respeito à transparência, passam a ser objetivos de um importante canal de comunicação, e informação, a ser utilizado por toda a administração.

Através da tecnologia o governo tem a possibilidade de aproximar o cidadão de suas ações e tomadas de decisões. Esta interação pode ocorrer de várias formas através de sistemas, programas ou aplicativos virtuais. A aproximação do cidadão com a administração traz diversos benefícios, como por exemplo, a agilidade na condução e tramitação dos processos e melhor administração e aplicabilidade de recursos disponíveis. Assim como afirma Pimentel (2014), de que “todo e qualquer cidadão deve ter, de forma indiferente e indiscriminada, acesso a qualquer conteúdo que seja vital para sua tomada de decisão”.

Para tal sistema ser implantado como forma de contribuir na administração, seria necessário primeiramente mudanças de desburocratização do sistema público atual. A relação tecnológica nos setores da administração pública pode trazer diversos benefícios como a estruturação de relacionamento, aprimoramento dos objetivos e melhor gerenciamento dos recursos. Daí a importância de se estabelecer vínculos, parcerias, canais de comunicação entre todos os setores da administração, sejam eles, municipais, estaduais e federais.

Pode-se dizer que, os avanços da tecnologia da informação e da comunicação e a participação da sociedade cada vez mais ativa, através de aplicativos, redes sociais e em espaços virtuais nos mais variados locais, mostram a necessidade de avanços e investimentos na comunicação pública. Pode-se verificar ainda, que com as mudanças nas formas de comunicação através dos avanços da tecnologia principalmente em respeito à transparência, passam a ser objetivos de um importante canal de comunicação, e informação, a ser utilizado por toda a administração.

Através da tecnologia o governo tem a possibilidade de aproximar o cidadão de suas ações e tomadas de decisões. Esta interação pode ocorrer de várias formas através de sistemas, programas ou aplicativos virtuais. A aproximação do cidadão com a administração

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PÚBLICA NOS DIAS ATUAIS

traz diversos benefícios, como por exemplo, a agilidade na condução e tramitação dos processos e melhor administração e aplicabilidade de recursos disponíveis.

Assim como afirma Pimentel (2014), de que “todo e qualquer cidadão deve ter, de forma indiferente e indiscriminada, acesso a qualquer conteúdo que seja vital para sua tomada de decisão”. A Administração Pública no uso das suas atribuições além de informar e ouvir o cidadão deve disponibilizar formas de acesso para integrá-lo.

Como o uso da tecnologia pode contribuir para organizar questões na administração pública? Citarei alguns exemplos: Melhoria do atendimento através de canais digitais tornando possível a comunicação instantânea entre sociedade e governos; Agilidade em processos, Armazenamento de dados; Comunicação integrada entre setores interligados para o bem comum da sociedade entre outros. Damos aqui como exemplo maior de uma administração clara, o Portal da Transparência hoje funcional em várias instituições em todo território nacional.

Ações como estas seriam eficazes, se funcionassem bem e de forma clara, porém ainda existem limitações de comunicações e informação, como por exemplo, a falta de conhecimento, e difícil acesso aos portais de transparência, sem contar na falta de compreensão da população, pois as informações não chegam à linguagem do cidadão comum.

Além disso, conforme Ferreira (2012), os gestores e demais agentes públicos precisam estar em constante qualificação, pois o compartilhamento das informações demanda preparo e tempo desses agentes na comunicação com o público interno e externo, rompendo limites, com foco nas ações de gestão pública.

Tal sistema de informatização relacionada a vários setores é pensado como uma engrenagem, onde os elementos dependem um dos outros, colaborando para o bom funcionamento de todo um sistema. Se um desses setores não passa essa informação ou não colabora, todo sistema é comprometido.

Uma relação objetiva de sistemas tecnológica pode ser pensada, Trabalhada e possivelmente aplicada, pois como observado, contribui e muito para uma gestão eficiente, de qualidade, minimizando custos, destinando melhor os recursos disponíveis e melhorando assim a qualidade na prestação dos serviços públicos bem como melhor transparência nas ações públicas perante a sociedade.

O uso das ferramentas digitais auxilia na aproximação do poder público com o cidadão, garantindo transparência, planejamento de investimentos e agilidade, “a Lei da

transparência 131/2009 é uma lei complementar que altera a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), no que se refere à transparência da gestão fiscal. Regulariza o direito do cidadão em solicitar os documentos que tiver interesse sem justificar o pedido. Assim, o Município deve cumprir o que determina cada lei”.

Entretanto, outras iniciativas devem ser tomadas objetivando direcionamento em resultados cada vez mais eficazes. Capacitar os envolvidos, investir em recursos modernos, é sem dúvida uma opção para melhor efetividade no uso dessa ferramenta.

O diagnóstico pode servir como incentivos para futuros trabalhos sobre resultados que serão obtidos na prática com implementação da gestão com uso dessa integração e aprimoramento tecnológico em um determinado órgão.

4 Considerações finais

A metodologia adotada mostrou-se adequada para os objetivos propostos, permitindo uma análise clara e fundamentada das ações de comunicação institucional. A abordagem qualitativa, aliada à análise documental, possibilitou identificar com precisão as estratégias utilizadas e sua efetividade. Portanto, pode-se concluir que a metodologia foi eficaz para responder às questões da pesquisa.

Apesar disso, algumas limitações foram percebidas, como a ausência de entrevistas com os responsáveis pela comunicação, o que poderia ter enriquecido a interpretação dos dados. Assim, sugere-se que pesquisas futuras complementem a abordagem documental com métodos mais interativos, a fim de ampliar a compreensão sobre os processos comunicacionais no âmbito da gestão pública.

A eficácia resulta da relação entre metas alcançadas e metas pretendidas; já a eficiência significa fazer mais com menos recursos. Drucker (apud ASANA, 2023) afirma: “Eficiência é fazer as coisas de maneira correta; eficácia são as coisas certas”. Uma organização ideal seria, portanto, simultaneamente eficaz e eficiente, de modo que suas ações — métodos e procedimentos — aplicados aos recursos, sejam eles materiais ou intelectuais, obtenham o máximo de aproveitamento.

Na gestão pública, a eficiência e a eficácia como vetores de desenvolvimento estão diretamente relacionadas ao impacto social, identificando os efeitos produzidos sobre a população-alvo dos programas sociais desenvolvidos pelos governos. A eficácia, por sua vez, permite que as instituições respondam às pressões por transparência, demonstrando que

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PÚBLICA NOS DIAS ATUAIS

resultados estão sendo de fato alcançados.

Esses dois conceitos são comumente usados — e muitas vezes confundidos — como se fossem equivalentes. No entanto, conforme destaca Jacobsen (2012, p. 37), “administrar implica tomar decisões e realizar ações”. Sob essa ótica, a forma como se administra uma organização define sua capacidade de utilizar adequadamente os recursos disponíveis para alcançar seus objetivos, determinando assim seu nível de eficiência e eficácia.

Um funcionário eficiente é aquele que realiza suas tarefas com rapidez e inteligência; já o eficaz é aquele que alcança metas e objetivos com elevado desempenho. O ideal, portanto, é a combinação entre ambos, como orienta Chiavenato (apud Jacobsen, 2012, p. 37), ao afirmar que a eficiência está voltada para os métodos de trabalho — a melhor maneira de executar as tarefas para que os recursos sejam aplicados racionalmente.

No ambiente de trabalho, a eficiência pode ser observada no tempo necessário para executar tarefas. Gestores eficientes utilizam estratégias que otimizam tempo e recursos. Por outro lado, gestores ineficientes desperdiçam recursos por ignorarem ferramentas modernas, como o uso do e-mail em vez dos correios para enviar documentos — como exemplificado na pesquisa.

A eficácia, por sua vez, mede o nível de resultados obtidos. Um vendedor, por exemplo, é eficaz quando consegue atingir ou superar metas com base em habilidades como empatia, comunicação e percepção das necessidades do cliente. Já o ineficaz, mesmo se esforçando, tem dificuldade em alcançar os resultados desejados.

Emerson (apud Chiavenato, 2011, p. 149) utiliza a expressão “engenharia da eficiência” como especialidade na maximização da performance, e define eficiência como a relação entre o que foi conseguido e o que poderia ser conseguido — daí o uso do termo “percentual de eficiência”.

Chiavenato também esclarece que a eficiência não se preocupa com os fins, mas com os meios. Assim, o administrador que se dedica a garantir a execução correta das tarefas foca na eficiência. Já aquele que avalia se essas tarefas são, de fato, as mais adequadas, volta-se para a eficácia. O ideal, portanto, é que o administrador busque equilíbrio entre eficiência e eficácia, pois a primeira mede a utilização dos recursos, enquanto a segunda verifica o alcance dos resultados. Se uma organização consegue unir esses dois elementos, ela tende a alcançar a excelência na entrega de produtos e serviços.

Diante de um mundo dinâmico, o conhecimento tornou-se uma ferramenta indispensável ao gestor público. A reflexão constante sobre o trabalho, as ações, os objetivos e o impacto das decisões deve considerar, de forma integral, os conceitos de eficácia e eficiência. Essa abordagem equilibrada proporciona às organizações um desempenho superior e mais alinhado ao interesse público.

Como parte da máquina pública, a comunicação exerce papel decisivo tanto no processo eleitoral quanto na divulgação dos resultados de uma gestão. Mesmo após a redemocratização do Brasil, o cidadão ainda participa pouco das decisões políticas. A comunicação pública, nesse contexto, deve ir além da divulgação de atos administrativos — deve informar, educar e engajar.

A imprensa, ao lado das assessorias de comunicação, também cumpre papel fiscalizador, denunciando irregularidades e valorizando boas práticas. Para isso, recorre a dados oficiais, índices estatísticos e personagens reais para reforçar a credibilidade das ações governamentais. Por fim, espera-se que este trabalho contribua para que gestores e instituições reflitam sobre a forma como conduzem suas políticas públicas, desenvolvendo práticas mais eficazes, eficientes e transparentes. A comunicação institucional, se bem planejada e executada, torna-se um elo estratégico entre governo e sociedade — e um importante vetor de desenvolvimento social.

Agradecimentos: À Deus, aos meus queridos amigos, familiares e professores.

Referências

FERREIRA, Michelle Karen de Brunis. As novas configurações da Gestão Pública: comunicação, conhecimento e pessoas. Unesp, São Paulo.2012. Disponível em: <http://www4.faac.unesp.br/publicacoes/anais-comunicacao/texto/34.pdf>. Acesso em 08 de Junho de 2021.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6a Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ABRUCIO, Fernando Luiz. A coordenação federativa no Brasil: a experiência do período FHC e os desafios do governo Lula. Revista de Sociologia e Política, n. 24, p. 41-67, jun. 2005.

PIMENTEL, Isabela. Em busca de melhores práticas na gestão pública. 2014. Disponível em : <http://www.comunicacaointegrada.com.br/gestao-publica/>. Acesso em 08 de Junho de 2021.

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO PÚBLICA NOS DIAS ATUAIS

JUNQUEIRA, V.; INOJOSA, R.; KOMATSU, M. Intersetorialidade e estruturas organizacionais na gestão pública. In: Congresso CONSAD de Gestão Pública. Anais... Brasília: CONSAD, 1997. p. 24. Disponível em: https://consad.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Painel-14_03.pdf. Acesso em: 08 de Junho de 2021.

TRICATE, Heloísa. A gestão integrada na administração pública. Revista Dinâmica Pública, 2014. Disponível em: http://www.dinamicapublica.com.br/conteudo/03/DinamicaPublica_Artigo_HeloisaTricate.pdf. Acesso em: 08 de junho de 2021.

Brasil. Lei Complementar 131/2009 de 27 de Maio de 2009, Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Consultado dia 28 de junho de 2021 às 12:30

GUIMARÃES, Raissa de Luca. Inovação no Setor Público e Condições da Proteção Intelectual, Uso e Exploração dos Resultados. In: SANTOS, Bruna (Org.). Caminhos da Inovação no Setor Público. Brasília: Enap, 2022. p. 302. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7420/1/caminhos_da_inovacao_no_setor_publico.pdf. Acesso em: 06 de Abril de 2025.

PEREIRA, João Carlos. Inovação e eficiência na gestão pública. São Paulo: Atlas, 2019.

ASANA. Eficiência vs. eficácia: qual é a diferença? 2023. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>. Acesso em: 06 abr. 2025.

LOPES, E. M. T. Metodologia da pesquisa: teoria e prática. São Paulo: Pioneira, 1999.