

A Influência da Reforma no sector Público na Qualidade do Atendimento do Baú municipal em Moçambique

The Influence of Public sector Reform on the Quality of Service delivery in Baú municipality in Mozambique

Recebido: 01/01/2025 | Revisado: 10/01/2025 | Aceitado: 11/01/2025 | Publicado: 14/01/2025

Chibalonza Mpenda

Universidade Católica de Moçambique, Moçambique
E-mail: 703230480@ucm.ac.mz

Grécia da Nina Eugénio

Universidade Católica de Moçambique, Moçambique
E-mail: Geugenio@ucm.ac.mz

Resumo

Este estudo analisa o impacto da reforma no sector público na qualidade de atendimento oferecida aos cidadãos. A pesquisa busca compreender como mudanças estruturais, organizacionais e tecnológicas afetam os serviços público, considerando a Perspetiva dos utentes e dos funcionários. No entanto, investiga como as reformas administrativas influenciam a qualidade do atendimento no sector público. Para isso, utiliza uma abordagem qualitativa baseada em análise documental e entrevistas semiestruturadas com funcionários públicos e utentes /cidadão. Os resultados indicam que, embora as reformas promovam eficiência e modernização, os desafios relacionados à capacitação, recursos financeiros e resistência à mudança ainda limitam a melhoria na qualidade do atendimento, as reformas possam melhorar aspectos operacionais, a qualidade do atendimento depende de factores como investimento em capacitação, infraestrutura adequada e políticas que garantam a equidade. A experiência dos usuários mostrou que as mudanças tecnológicas embora positivas, precisam ser acompanhadas de melhorias na interação de cidadão. Conclui-se que, apesar das melhorias na estrutura organizacional, a implementação das reformas ainda enfrenta obstáculos relacionados à capacitação profissional e ao acesso igualitário aos serviços e investir em capacitação, fomentar a participação dos servidores no planeamento das mudanças e garantir recursos suficientes são estratégias fundamentais para alcançar resultados mais consistentes.

Palavras-chave: Reforma no sector Público; Qualidade do atendimento; Modernização administrativa; Gestão Pública.

Abstract

This study analyzes the impact of public sector reform on the quality of service provided to citizens. The research seeks to understand how structural, organizational, and technological changes affect public services, considering the perspectives of users and employees. In this context, it investigates how administrative reforms influence service quality in the public sector. For this, it uses a qualitative approach based on document analysis and semi-structured interviews with public employees and users/citizens. The results indicate that, although reforms promote efficiency and modernization, challenges related to training, financial resources, and resistance to change still limit improvements in service quality. Reforms may improve operational aspects, but service quality depends on factors such as investment training adequate infrastructure, and policies that ensure equity. The user experience showed that technological changes, although positive, need to be accompanied by implementation still faces obstacles related to professional training, equal access to services, and investment in training. Promoting employee participation in planning changes and ensuring sufficient resources are fundamental strategies for achieving more consistent results.

Keywords: Public sector reform; Service quality; Administrative modernization; Public management.

1. Introdução

Nos últimos anos, inúmeras reformas têm sido realizadas no sector público com o objetivo de modernizar e tornar os serviços mais eficientes. Essas mudanças, frequentemente impulsionadas pela adoção dos princípios da nova gestão pública,

buscam aprimorar processos, reduzir custos e melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão, assim, a administração pública tem sido alvo de reformas contínuas, originadas pela crescente exigência de melhoria no funcionamento dos serviços públicos, com uma Perspectivas de desburocratização que visa à eficiência e à simplificação das respostas às necessidades dos cidadãos. Estas mudanças refletem -se nas transformações profundas ao nível dos paradigmas que as sustentam tanto ao nível da sua operacionalização, como ao nível da qualidade do atendimento aos públicos.

A administração pública no âmbito da oferta dos serviços públicos tem o dever de tratar com dignidade os utentes ou cidadãos no exercício do estado direito. Normalmente e por razão da dinâmica da vida, os cidadãos procuram serviços e em troca querem que o seu assunto seja resolvido o mais rápido possível de acordo com a suas expectativas, não sendo relevante para saber se existem condições necessárias ou não para os executar. Essa constatação provoca ambiguidade aos utentes, e prejudica a imagem da instituição pública em terno de desempenho e confiança do cidadão.

No entanto, há um debate crescente sobre os reais impactos dessas reformas, especialmente em contextos de instituições públicas, onde a desigualdade social e os desafios institucionais são mais acentuados (Ferreira & Lima, 2020). Além disso, o sector público tem passado também por transformações significativa, impulsionadas pela necessidade de modernizar suas operações e responder às demandas crescentes da sociedade. No contexto do BAÚ, um importante núcleo urbano, a qualidade do atendimento público é um indicador essencial para medir o sucesso dessas reformas.

Este artigo investiga como as reformas administrativas influenciam a qualidade do atendimento no sector público, considerando os efeitos sobre a estrutura organizacional, os funcionários e os cidadãos.

Investigar a relação entre as reformas no sector público e a qualidade do atendimento oferecido no BAÚ municipal.

2. Revisão da Literatura

As reformas administrativas visam atingir um equilíbrio na mudança institucional. Para responder as preocupações da região no que diz respeito a reforma do sector público é um conjunto de acções de carácter transversal e horizontal e processos de mudanças que devem ser empreendidos para que os serviços públicos prestados nos diferentes sectores sejam melhorados. Trata-se de uma iniciativa que busca transformar e aprimorar a administração pública, como objetivo de torná-la mais moderna, eficiente, eficaz e orientada para resultados concretos. Centrada no cidadão, essa política visa corrigir disfunções existentes e promover mudanças positivas que reflitam em melhorias significativas nos recursos públicos.

2.1 Reformas no sector Públicos

Amaral (2003) defini a Reforma do sector público como entendido de conjunto de providencias a serem tomadas para melhorar o uso da administração pública na percepção de coloca-la em maior valor de reconhecimento fundamentada em seus valores principais e em uma maior eficiência na obtenção de seus objetivos. De acordo com Cruz (2002), a reforma do sector público pode ser compreendida como um conjunto de acontecimentos e mudanças de valores transversais ou horizontais, que devem ser assimilados para que os serviços prestados pelas instituições públicas nos diversos sectores sejam aprimorados.

Já Lane (2005) afirma que o sector público é composto por instituições governamentais e empresas que, de forma direta ou por meio de contratos de terceirização, são responsáveis pela produção de bens e pela prestação de serviços destinados a atender as necessidades da sociedade.

Hood et al (1998), destaca que o sector público integra as obrigações organizacionais sob uma estrutura de dependência do governo e que são custeados através da coleta de imposto realizada que pelo Governo central, que pelo Governo local. No entanto, as reformas no sector público visam modernizar processos, reduzir custos e melhorar a eficiência dos serviços os os oferecidos.

Para Mendes (2020), essas mudanças frequentemente envolvem a descentralização administrativa, a introdução de novas tecnologias e a qualificação de servidores públicos. A nova gestão pública tem sido um paradigma amplamente adotado nas reformas do sector público. De acordo com Oliveira e Santos (2019), a nova gestão política enfatiza práticas como a descentralização, a introdução de métricas de desempenho e o uso de tecnologias digitais. No entanto, críticas apontam que, em alguns casos, a busca por eficiência pode comprometer valores como equidade e a universalidade do serviço públicos (Mendes, 2021).

Outro aspecto útil é a capacitação dos utentes dos serviços públicos, falta de treinamento adequado pode criar barreiras para a implementação de mudanças e prejudicar a interação entre funcionários e utentes (Silva & Rocha 2018).

Neste caso, antigo presidente de moçambique, Alberto Joaquim chissano lançavam oficialmente, aos 25 de junho de 2001, a EGRSP, para um tempo de 10 anos, constituída por duas etapas: etapa I, de 2001 a 2005 e a etapa II, de 2006 a 2011. A reforma encontra-se na carência de abordar de forma sistemática e social instalada e constitui um processo de transformações profundas e estruturais nos mecanismos e fundamentos do sector público, adaptando ao contexto nacional. O comité interministerial de reforma do sector público estabelece como objetivos principais: a criação e implementação de uma administração pública ao favor o cidadão, a melhoria da qualidade do serviço públicos e o aperfeiçoamento das restas administrativas oferecidas à sociedade. Para tanto, a EGRS, porém os vários ajustes efetuados e as reformas no sector público que a precederam, reflete um reforço no sentido de adequar o país às mudanças e enfrenta desafios tanto no contexto nacional quanto internacional, buscando fortalecer a capacidade do Estado para implementar de forma mais eficaz suas políticas e alcançar os objetivos propostos e programas de progresso.

As diretrizes da EGRSP, o maior desafio da reforma é o Homem, em direção de que é necessária uma transformação profunda na postura, no comportamento, nos princípios éticos e morais e na mentalidade dos funcionários públicos em relação ao trabalho que efetuar. A reforma busca como principais objetivos aprimorar a capacitação de serviços de qualidade ao cidadão; melhorar os sistemas de gestão; abrangendo políticas públicas; recursos humanos; programas; gestão financeira; patrimonial e orçamental; fortalecer a qualidade dos sistemas de governança; incluindo mecanismos de prestação de contas e combate à corrupção; criar um ambiente propício ao crescimento do sector privado; removendo barreiras administrativas e promovendo a implementação efetiva de planos para a redução da pobreza extrema.

De acordo com o documento da CIRES (2001), a reforma busca estabelecer um sector público eficiente e eficaz, que garanta a todos os cidadãos o acesso aos serviços básicos e a oportunidade de monitorar a implementação das reformas, bem como o acesso a mecanismos de reclamação e consulta.

A estratégia geral da reforma do sector público abrange as seguintes ações: reestruturação e descentralização dos processos e das estruturas de prestação de serviços; desenvolvimento e acompanhamento de políticas; qualificação e aprimoramento das condições de trabalho dos servidores públicos; e fortalecimento da gestão financeira e prestação de contas; promoção de governança; combate à corrupção; e gestão das reformas (CIRES,2001).

A etapa II têm por objetivos fortalecer as reformas iniciadas durante a primeira etapa, ajustando-as principais prioridades atuais do governo, alinhadas ao programa económico e social vigente (2005-2009) e o plano de redução da pobreza absoluta (2006-2009).

O CIRES (2001), ao se posicionar para a fase II, destaca as seguintes prioridades: aprimorar a capacidade das instituições publicas para a oferta de serviços; intensificar a colaboração do sector privado na prestação de serviços de apoio; fortalecer a autoridade e a capacidade dos órgãos locais do Estado e das autarquias, bem como suas respectivas unidades de prestação de serviços, para atender às necessidades e expectativas das comunidades, tornando o distrito um polo de desenvolvimento. Além disso, propõe a profissionalização da função pública por meio do desenvolvimento de uma equipe de servidores qualificados, operando dentro de um sistema de valores que prioriza o serviço público voltado para os cidadãos,

com ênfase em produtividade; integridade; honestidade e sistemas de recompensa baseados no mérito. Também enfatiza a importância de fortalecer os mecanismos de boa governança e de prestação de contas nas transações públicas; criados uma cultura de transparência e combate contínuo à corrupção, além de um ambiente propício ao desenvolvimento de negócios.

2.2 Qualidade no atendimento

Como boa vontade; profissionalismo e; acima de tudo; respeito ao público; buscando sempre ouvir o que as pessoas tem a dizer relação as suas preocupações e serviços que procuram. Aliás, é útil a conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos atendentes. Nesse sentido, a qualidade do atendimento é definida por critérios como acessibilidade, eficiência e satisfação dos cidadãos. De acordo com Lopes e Silva (2019), a percepção da qualidade está diretamente relacionada à interação entre cidadão e servidores. Tais informações são fundamentais para tomar um atendimento eficiente.

Peça desculpe; explique o que ocorreu, evitando justificar; procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como erro será corrigido; após a correção e/ ou solução de algum problema; constate a pessoa interessada e certifique-se da satisfação dela.

No entanto, no contexto de Baú é uma instituição que apresenta desafios específicos, como o crescimento populacional acelerado e a necessidade de adaptação das infraestruturas públicas. Estudos locais apontam que a qualidade do atendimento depende da capacidade de nova gestão pública e alocação de recursos (Pereira,2021). O atendimento ao público é uma das responsabilidades essenciais dos ministérios; uma vez que frequentemente representa o primeiro contacto dos cidadãos com a administração pública. As falhas podem comprometer a imagem da instituição.

Do outro lado, um bom atendimento é o avanço em dois aspectos importantes; a capacitação do quadro funcional das organizações e a conquista da satisfação do contribuinte; e através de necessidade e desejo destes; diagnostico e solução de um problema é o resultado fundamental, assim Paladini (2000) refere que:

Um bom atendimento é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. No atendimento ao público, é essencial fornecer informações claras, esclarecer eventuais dúvidas, agilizar os processos e, quando necessário, manter a calma e tranquilizar os cidadãos para garantir um serviço eficiente e cordial (p.76).

A atuação deve ser ágil e eficiente, visando atender tanto aos interesses individuais dos administrados quanto ao bem-estar da coletividade. O administrador público deve agir de forma a evitar prejuízos aos cidadãos, pois em caso de danos causados, a administração pública poderá ser responsabilizada e obrigada a indenizar os afetados.

A eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de actuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para os melhores resultados e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, também com o mesmo objectivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço pública, tal como Paladini (2000), afirma que:

Dessa forma, a eficiência esperada é a que se exige de profissionais como advogado; médicos; engenheiro; administradores; electricista; pedreiros; e, em geral, de qualquer profissional contratado ou designado para desempenhar uma tarefa específica. A expectativa é de que cada um execute sua função com competência; responsabilidade e qualidade. Sendo este a espera da eficiência um sentimento de exigência para qualquer campo de actividade, com muito mais razão ele se sobrepõe quando se trata da administração pública (p.78).

Conforme com Azevedo (2007), destaca-se que a qualidade refere -se ao atendimento que está em conformidade com as necessidades e expectativas dos usuários, assegurando que os serviços prestados atendem aos padrões de eficiência, eficácia

e satisfação; necessidades exigências dos clientes, ou seja, é um conceito subjetivo que está relacionado diretamente com as percepções dos serviços prestados e com as expectativas dos serviços desejados. Para Lobos (1991), “o conceito de qualidade é muito importante para o bom desempenho de uma organização, seja ela pública ou privada” (p.76). De entre as diversas definições sobre a qualidade, torna-se relevante a apresentar algumas abordagens de qualidade, portanto, ele define a qualidade a partir de cinco abordagens: a transcendental; baseada na manufatura; baseada no cliente; baseada no produto e baseada no valor.

Por sua vez, Paladini (2000), “os diversos enfoques da qualidade têm sido desenvolvidos com maior destaque para o controle da qualidade sugerindo a aplicação de métodos e ferramentas de verificação e inspeção. Essas técnicas tiveram sua origem em empresas de manufaturas, num primeiro momento, no sector fabril” (p.87).

Por isso, Muller (1992) afirma que: precisamos de um novo conceito de qualidade de serviço que leve em conta o processo fundamentalmente humano de geração e da entrega do produto. O movimento da qualidade teve a sua origem em cima de fatores tangíveis, características de empresas manufatura. O sector de serviços ficou para trás no movimento da qualidade, talvez porque muitas das técnicas não se aplicam adequadamente a este sector (p.67).

3. Metodologia

O estudo utilizou uma abordagem qualitativa, realizando análises documentais de relatórios governamentais e entrevistas semiestruturadas com utentes e funcionários públicos do Baú. Realizadas com 20 funcionários do balcão de atendimento único -baú e 15 utentes, focando na percepção sobre as reformas implantadas. Os dados foram analisados por meio de técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011).

4. Resultados e Discussão

Várias questões sobre a reforma foram elaboradas, através de entrevista com utentes e funcionários do baú. Os resultados apontam que, o impacto positivo: A adoção de tecnologias digitais reduziu o tempo de espera e facilitou o acesso a informações em sectores como emissão de documentos e o balcão dos atendentes do atendimento públicos. No entanto, desafios persistes: A falta de recursos e a resistência à mudança foram mencionados como barreiras para implementação de reformas. Além disso, os utentes relataram dificuldades relacionadas à qualidade de atendimento devido à desigualdade no acesso aos serviços.

Em enfim, Perspectivas dos funcionários: Muitos servidores relataram aumento da carga de trabalho sem a contrapartida de capacitação adequada, gerando insatisfação e dificuldade em atender às demandas dos cidadãos, e também mencionaram melhorias nas condições de trabalho, mas enfatizaram a necessidade de treinamento contínuo e maior autonomia para decisões locais.

Os resultados confirmam que, embora as reformas possam melhorar aspectos operacionais, a qualidade do atendimento depende de factores como investimento em capacitação, infraestrutura adequada e políticas que garantam e imparcialidade. A experiência dos usuários mostrou que as mudanças tecnológicas, embora positivas, precisam ser acompanhadas de melhorias na interação de cidadão.

5. Considerações Finais

As reformas no sector público têm potencial para melhorar a qualidade do atendimento, mas enfrentam desafios significativos que limitam seu impacto. Investir em capacitação, fomentar a participação dos servidores no planejamento das mudanças e garantir recursos suficientes são estratégias fundamentais para alcançar resultados mais consistentes.

No contexto da estratégia global de reforma do sector público, concluída em 2001, o objetivo central foi a melhoria da prestação dos serviços ao cidadão, além de dinamizar a oferta de serviços da administração pública moçambicana. Dessa forma, A análise efetuada neste estudo é inovadora ao deslocar o foco para uma análise em que se busca relacionar como referido anteriormente, o modelo da estratégia de reforma do sector público às concepções e pressupostos teóricos da reforma administrativa e, adicionalmente por enfatizar como as novas práticas da administração pública estão sendo implementadas.

Referências

- Amaral, W. (2003). *Guia para apresentação de teses, dissertações trabalhos de graduações. (2^a ed.)*. Maputo, Moçambique: universitária- UEM.
- Azevedo, A. (2007). *Administração pública, modernização administrativa, gestão e melhoria dos processos administrativos*. Porto : vida economica
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo. (70. ed.)*. São Paulo: Brasil.
- CIRESP. (2001). *Estratégia Global da Reforma do Sector Público 2001-2011. Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público*. Maputo, Moçambique
- Cruz, A. (2002). *A reforma do sector publico*. in Eds.
- EGRESP (2001). *Estratégia Global da Reforma do Sector Publico*. Maputo, Moçambique: Imprensa Nacional.
- Ferreira, R., & Lima, A. (2020). *Reformas administrativas e a qualidade do serviço público: uma análise critica*. Revista de Administerial publica,54(3), 345-362.
- Hood, C. (1998). *A public Administration for all season public Administration*, university press: oxford.
- Lane, Jan-Erik. (2005). *Public administration and public management: the principal-agente perspective*. London/New York Routledge.
- Lobos. (1991). *Qualidade através das pessoas*. Editora do Instituto da Qualidade.
- Lopes, J., Silva, H., & Morais, E. (2019). *Teste do pensamento critico e criativo para estudantes do ensino superior*. Revista lusófona de educação, 44(44), 173-189.
- Mendes, J. (2021). *Nova Gestão publica: impactos e desafios*. Cadernos de Gestão público Brasil.
- Mendes, A (2020). *A pintura como tema. Catálogo. "O chão do paraíso"*. câmara municipal de Gondomar, Gondomar.
- Moçambique, R. D. (2006). *Programa da Reforma do sector público-I-III fase (2006-2011). Autoridade nacional da função pública*. Maputo: Moçambique.
- Moçambique, R. D. (2011). *Estratégia Global da reforma do sector público 2001-2011.Comissão interministerial da reforma do sector público (CIRESP)*. Maputo: Moçambique.
- Muller, H. (1992). *Service Marketing. Berlin/ Heidelberg*: Springer.
- Oliveira, P., & Santos, L. (2019). *A modernização do setor público e seus efeitos no atendimento ao cidadão*. Revista Gestão e Sociedade.
- Silva, A., & Rocha, M. (2018). *Capacitação de servidores como fator critico nas reformas administrativas*. Revista Brasileira de Administração públicos.
- Paladini, E. (2000).. *Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e Serviços*. Editora Atlas.
- Pereira, G. S; et al. (2021). *Importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar*. Salvador, BA: revista eletrônica