

Mais de 75% dos serviços públicos não são avaliados

Por Fabio Graner | De Brasília

Mais de 75% dos serviços públicos não têm nenhum tipo de avaliação do usuário e o grau de digitalização desses serviços é relativamente baixo, com um grande espaço para avançar. É o que mostra estudo feito pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), órgão vinculado ao Ministério do Planejamento, previsto para ser lançado nesta semana. A "Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal" fez um mapeamento que constatou a existência de 1.740 serviços públicos prestados a pessoas físicas, empresas e entidades.

Além de mapear e analisar a natureza do atendimento do governo aos cidadãos, outro objetivo do trabalho foi verificar o grau de digitalização dos serviços prestados pelo governo federal, de forma a subsidiar as ações para tornar mais ágil e eficiente o atendimento à população.

O secretário de Gestão do Ministério do Planejamento, Gleisson Rubin, disse ao Valor que não é possível concluir que o alto percentual de serviços sem avaliação e a baixa qualidade dos serviços prestados tenham uma relação direta. Mas destacou a necessidade de se avançar nesse flanco. A pesquisa, aliás, mostra que entre os

poucos que realizam avaliação, dois terços não colocam à disposição o resultado dos questionários.

"É seguro concluir que ainda não há uma cultura de avaliação por parte dos órgãos que prestam serviço público. Sem essa preocupação (a de avaliar o próprio serviço), qualquer esforço de melhoria estará comprometido, já que não se saberá ao certo nem mesmo o que precisa ser aprimorado", disse Rubin, que informou que já existe uma ferramenta pronta que poderá ser utilizada por todos os órgãos para poderem ser avaliados pelos cidadãos que utilizam seus serviços.

O secretário chama a atenção para os dados de digitalização colhidos pelo "censo" e diz que o Brasil é hoje o quinto país na América do Sul em prestação eletrônica de serviços. "O fato de essa agenda nunca ter vindo para o centro das atenções fez com que essa matéria fosse sendo deixada de lado. Outros países elegeram isso como estratégia importante de relacionamento de Estado com cidadãos e empresas e nós fomos ficando para trás com o passar dos anos", afirmou. "Este censo é um ponto de partida para uma estratégia de digitalização de serviços, sabendo o que deve ser atacado, onde existe maior potencial de digitalização."

Do total de serviços analisados pelo levantamento da Enap, 31,4%

estão totalmente digitalizados ou são autosserviços (completamente automatizados e sem necessidade de um servidor). A maioria, 44,1%, têm algum nível de digitalização (mesmo que seja apenas um agendamento, como no caso de emissão de passaporte), mas ainda exigem ações presenciais dos cidadãos. Outros 24,4% exigem total comparecimento das pessoas em balcões de atendimento.

"A agenda brasileira de prestação de serviços públicos em meios digitais é bastante atrasada. O processo de inclusão digital é acelerado e irreversível. Mesmo em um país como Brasil, com muitas desigualdades, não dá para falar em barreira de acesso a canais digitais pela população. Ambiente digital está incorporado aos hábitos dos brasileiros e isso faz com que essa desconexão do governo em prestar serviços em meios digitais seja até mais grave", comentou Rubin, para quem essa agenda pode acabar liberando um grande volume de funcionários públicos para trabalhos mais produtivos.

Nesse sentido, a pesquisa mostra que a maior parte das pessoas (56,1%) acredita que os seus serviços têm condição de ser digitalizados, enquanto uma minoria (16,9%) dos respondentes acredita que não há possibilidade de digitalização do serviço público.

Governo executa investimentos quase sem dinheiro novo, diz estudo

Maioria dos projetos é feita com verbas represadas em anos anteriores

BÁRBARA NASCIMENTO

BRASÍLIA- Levantamento feito pela Instituição Fiscal Independente (IFI) divulgado ontem mostra que grande parte dos investimentos previstos na Lei Orçamentária Anual (LOA) fica represada ao longo do ano e acaba sendo jogada para o período seguinte. Isso cria um cenário em que a equipe econômica passa o ano usando os chamados restos a pagar (RAP) — débitos de anos anteriores que são postergados — para realizar investimentos sem praticamente colocar dinheiro novo em projetos.

O estudo mostra que, de tudo que foi inscrito como restos a pagar relativos a gastos discricionários (como investimentos e custeio dos órgãos) em 2016, 36% não foram quitados em 2017 e acabaram jogados para o ano seguinte. Em 2018, esse passivo soma R\$ 91 bilhões. Os restos a pagar são despesas empenhadas mas não quitadas até 31 de dezembro de cada ano.

Os investimentos que ficam sob o guarda-chuva da rubrica Habitação tiveram uns dos percentuais mais elevados dessa modalidade: 87% de tudo o que foi pago no ano passado correspondem

a gastos que haviam sido empurrados para frente em anos anteriores. Essa proporção também foi elevada em Esporte e Lazer (62,8%), Urbanismo (51%) e Saneamento (49,3%).

RESTOS A PAGAR X ORÇAMENTO

Na área de Transportes, uma das principais destinações do investimento público do país, um terço do que foi executado no ano passado veio dos RAPs. O pesquisador da IFI Daniel Couri explica que as áreas que estão no topo desse ranking são caracterizadas por investimentos intensivos, alguns deles dentro do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) ou por ações de apoio a projetos tocados por estados e municípios. Neste caso, são projetos executados com repasses de recursos da União.

— A consequência prática é que a lei orçamentária do ano deixa de ser um parâmetro confiável do que será realizado naquele exercício — diz Couri. A IFI mostra que a maior parte dos gastos obrigatórios (como pessoal e benefícios previdenciários) inscritos é paga ou cancelada já no ano seguinte. O problema é a despesa discricionária. Sem ter mais onde cortar, esses gastos foram os maiores afetados pelo ajuste fiscal do governo e foram sendo limados do Orçamento.

Em relação ao PAC e às emendas parlamentares, o montante de restos a pagar inscritos em 2016 mas não pagos no ano seguinte foi de, respectivamente, 43,4% e 56,3%. — O resultado do ajuste fiscal promovido a partir de meados de 2016 foi uma forte contenção das despesas discricionárias e a necessidade de arrecadação de receitas atípicas. Um modelo insustentável. A postergação de despesas essenciais, como são os investimentos, via restos a pagar, é apenas o sintoma mais claro desse quadro intrincado — explica o diretor executivo da IFI, Felipe Salto.

O estoque de restos a pagar ficou tão grande que passou a competir com o Orçamento do ano vigente. Hoje, ele equivale a 65% da despesa orçamentária autorizada. O levantamento mostra que, ao menos desde 2010, essa proporção sempre foi maior do que 53%. O estudo também revela que, após ter desacelerado por três anos consecutivos, o estoque de RAPs voltou a subir em 2018 e alcançou R\$ 155 bilhões. O número é 5% maior que o saldo do início de 2017 e representa 9% do Orçamento. A IFI ressalta, no entanto, que o passivo é muito menor do que em 2014, quando o estoque de restos a pagar atingiu a máxima histórica de R\$ 282 bilhões.

Corporativismo nota 10

Há um setor da sociedade para o qual o serviço público brasileiro constitui exemplo virtuoso de eficiência e produtividade — trata-se do próprio serviço público.

É o que se depreende, ao menos, da escalada das despesas do governo federal com gratificações por desempenho de seus funcionários. Como noticiou esta Folha, tais pagamentos atingiram R\$ 42,3 bilhões em 2017, que se somaram ao montante não muito superior, de R\$ 54,5 bilhões, pago em salários.

Esse gasto teve expansão de 6,5% acima da inflação no ano passado, em plena vigência do teto para os desembolsos da União. Podendo-se descartar a hipótese de um surto de hiperatividade nas repartições nacionais, o que se observa é tão somente a aplicação espúria de um princípio correto.

A partir de uma lei de 2008, ampliou-se na administração federal a concessão de bônus associados a metas para os resultados obtidos pelos servidores e pelos departamentos a que pertencem. A iniciativa, entretanto, continha vícios desde sua origem.

Vivia-se o auge da bonança orçamentária do governo Luiz Inácio Lula da Silva, e o comando petista se empenhava em atender a demandas do funcionalismo — cujos sindicatos estão entre as bases mais influentes do partido.

Em vez de instrumento para premiar órgãos e funcionários mais diligentes, as gratificações logo

passaram a ser encaradas como parte da remuneração fixa de todos.

Para tanto, bastam parâmetros pouco ambiciosos e generosidade nas avaliações, nas quais se adota a nota máxima como regra. A permissividade se tornou desfaçatez quando as vantagens acabaram estendidas aos aposentados.

Reconheça-se que fixar indicadores objetivos para o desempenho de funcionários é tarefa complexa — até no setor privado. Mesmo governos de países desenvolvidos reportam tentativas malsucedidas ou de resultados modestos.

No serviço público brasileiro, entretanto, ainda restam providências óbvias a serem tomadas na busca por eficiência. Destacam-se entre elas a profissionalização dos gestores, prejudicada pelo excesso de cargos sujeitos a indicações políticas, e a redução do alcance da estabilidade no emprego.

Faz-se necessário também ampliar a diferença entre os salários iniciais, hoje muito elevados, e os finais, de modo que estimule o profissional a produzir mais e melhor para progredir na carreira.

Há, enfim, uma cultura de corporativismo e defesa de privilégios a enfrentar, o que tem se mostrado um desafio inglório. O único impulso importante nessa direção, infelizmente, vem do esgotamento dos recursos orçamentários.