

## Os danos da qualidade presumida

Marcus Vinicius de Azevedo Braga\*

O sabonete “A” é maravilhoso, sempre usei...O refrigerante “B” lembra a minha infância...Frases que usamos habitualmente! Mas, podemos em um viés público ter também: o órgão “X” é um exemplo de excelência...O prefeito “Y” é um grande gestor.

Disso percebemos que a tradição é uma força poderosíssima e por ela, pela ação reiterada das ações e do tempo, constrói-se o conceito das coisas. O que é bom, o que é ruim...E isso, no mundo da gestão pública, é uma verdade incontestável.

E esse “efeito de halo”, essa inferência da parte pelo todo, em um país como o Brasil, com uma baixa cultura avaliativa e uma grande imaturidade política, contamina a opinião pública, na fossilização de chamadas “qualidades presumidas”, na qual determinados órgãos e estruturas gozam de uma boa imagem, construída, enquanto outros, apesar de seu esforço de melhoria, não conseguem romper a sua aura sombria.

E assim seguimos com órgãos que são ineficientes, ou poderiam ser mais eficientes, mas que pela sua imagem junto ao público, deitam em “berço esplêndido”, inertes para qualquer melhoria de seus serviços junto aos seus beneficiários. Outros, talvez açodados por anos de má gestão, diante de um gestor empreendedor, veem seus avanços serem eliminados pela sua imagem negativa.

Em um contexto público, no qual o chamado “lucro político” alimenta os agentes de alto escalão e a relevância, fruto da importância percebida, subsidia aumentos salariais e verbas orçamentárias, no contexto público muitos fazem a fama e deitam na cama, na falta de referências sistêmicas que indiquem realmente como anda aquela gestão e suas entregas.

Claro, todo órgão tem uma cultura organizacional, valores, servidores que acumulam talentos e isso é um patrimônio que contribui com o desempenho real e percebido. Mas, o mundo é dinâmico e os órgãos públicos necessitam ser avaliados, de forma periódica, seja por especialistas e suas metodologias, seja pelo público beneficiário, para garantir um padrão crescente de excelência.

Essa chamada crise da qualidade não é um privilégio do setor público. É um momento da pós modernidade, do próprio desenho do sistema capitalista em seu estado

atual, e da própria cultura das pessoas, na qual a etiqueta, o simbólico, vale mais do que a qualidade intrínseca. Temos uma dificuldade hoje, enraizada, de dizer o que o bom.

Durante o dia inteiro somos bombardeados de ofertas de produtos de baixa qualidade, alguns caros, atrasados, com mal atendimento e temos dificuldade de avaliar isso, por restrições de diversas ordens, como a mercadológica e a técnica.

Pela falta de uma referência no mercado, por deficiências de um padrão e de uma dificuldade de aferi-lo, julgamos aquele serviço ofertado adequado, sem saber se ele realmente poderia ser melhor. Para ter essa noção teríamos que ter uma cultura avaliativa, de perceber, mensurar e comparar e ainda, uma maturidade política que transforme essa informação em uma ação efetiva no processo decisório.

Mas, a qualidade presumida é mais cômoda. Achamos bom e o sistema se acomoda, até o dia em que um fato novo oriundo de um *Benchmarking*, a entrada de um *player* no sistema, um escândalo de corrupção ou as reiteradas insatisfações rompam esse frágil equilíbrio.

Apenas os mecanismos mercadológicos não dão conta da qualidade das políticas públicas e suas estruturas. É preciso regulação, para que de forma técnica, a discussão da eficácia e da eficiência compareça de outra forma, mais parametrizada. O cidadão pode e deve exercer a sua vontade, mas o contexto democrático exige que ele receba informações que o permitam aprimorar esse processo.

Em um ambiente de miséria material, de baixa escolaridade, de clientelismo, como querer que esse cidadão cliente perceba o melhor. A cultura avaliativa pode ajudá-lo a romper a visão superficial da “qualidade presumida” e pode, de forma independente, gerar informação para consumo interno, da própria gestão pública, desfazendo mitos.

Assim, para uma governança democrática, não pode ser dissociada a cultura avaliativa, da auto avaliação e da avaliação independente, que permita romper órgãos de seus tronos, trazendo-os para o foco no cidadão. Da mesma forma, mecanismos regulatórios formais se fazem necessários, para evitar a captura pela assimetria informacional do cidadão em relação aos seus administradores.

E entre outros, a auditoria governamental figura como um instrumento interessante para essa atividade avaliativa, compartilhada por outras formas de atuação,

que em conjunto com as inovações tecnológicas, permitem uma interação maior do cidadão com a construção cotidiana da gestão pública.

Por maior que seja a idoneidade e confiança depositada em uma instituição, a avaliação contínua é a certeza de que estaremos sempre enxergando a organização em uma dimensão presente-futuro e não perdidos em fábulas, de um passado glorioso.

\* Marcus Vinicius de Azevedo Braga é servidor da carreira de Analista de Finanças e Controle e doutorando em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento na Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ