



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

BOLETIM DE INFORMAÇÕES PPGAP – 11ª EDIÇÃO
NOVEMBRO/DEZEMBRO DE 2017

Índice Geral

- [Promovido o 7º Ciclo de Debates em Políticas Públicas coordenado pelo professor Gustavo Costa de Souza](#)
- [Professor Gustavo Costa de Souza representa o PPGAP no III Fórum dos Programas de Pós-Graduação em Administração/Gestão Pública SBAP/ANEPCP](#)
- [Professor Gustavo Costa de Souza participa do II Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas](#)
- [Professor Gustavo Costa de Souza participa de mesa redonda sobre a Reforma da Previdência](#)
- [Lançamento de livro sobre o Campo de Públicas com capítulos de autoria de professores do PPGAP](#)
- [Professor Denis Renato de Oliveira ministra minicurso no IV Congresso Brasileiro Engenheiros sem Fronteiras](#)
- [Professor José de Arimatéia Realiza Workshop no Instituto Federal de Mato Grosso](#)
- [Professor da Universidade Federal Fluminense visita PPGAP](#)
- [PPGAP participa do Congresso da Pós-Graduação da UFLA](#)
- [Discente Vinícius Gonçalves do PPGAP apresenta trabalhos no X Congresso de Administração, Sociedade e Inovação organizado pela UFF](#)
- [Niesp promove cursos de capacitação para os seus membros](#)
- [NEAPEGS organiza I Colóquio Esferas em Diálogos](#)
- [Artigos publicados e aceitos para publicação](#)
- [Processo Seletivo 2018/1 do PPGAP concluído](#)
- [Chamadas de trabalhos](#)
- [Crônica “Governo e seus clientes: atendendo às necessidades do cliente e não da burocracia”](#)

Boletim - edição nov-dez/2017 - elaborado pela coordenação e secretaria do PPGAP.
Para mais informações sobre o programa, acessar: <http://www.prg.ufla.br/admpublica/>

Promovido o 7º Ciclo de Debates em Políticas Públicas coordenado pelo professor Gustavo Costa de Souza

No dia 29 de novembro de 2017 aconteceu o 7º Ciclo de Debates em Políticas Públicas, promovido por estudantes da graduação em Administração Pública, sob coordenação do professor Gustavo Costa de Souza.

O ciclo teve como tema “Quo vadis, Status?” (Onde vais, Estado?) e contou com a participação do professor Frederico Lustosa da Costa, da Universidade Federal Fluminense, que abordou as reformas administrativas do Estado brasileiro em perspectiva histórica e o panorama para a Administração Pública brasileira. O evento contou com a presença de cerca de 120 participantes, dentre eles professores, estudantes da pós-graduação e estudantes da graduação. Após a palavra do professor Lustosa, o debate foi aberto ao público.



Fonte: Facebook – Ciclo de Políticas Públicas
Autoria: Gustavo Costa de Souza

VOLTAR



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Professor Gustavo Costa de Souza representa o PPGAP no III Fórum dos Programas de Pós-Graduação em Administração/Gestão Pública SBAP/ANEPCP

O professor Gustavo Costa de Souza participou, nos dias 04 e 05 de dezembro de 2017, do III Fórum dos Programas de Pós-Graduação em Administração/Gestão Pública promovido pela Sociedade Brasileira de Administração Pública (SBAP) juntamente a Associação Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas (ANEPCP).

O evento ocorreu na cidade de Brasília, no Campus Universitário da Universidade de Brasília e contou com uma série de conferências, exposições e mesas redondas. Além disso, foi realizado o debate a respeito da avaliação quadrienal da CAPES (2013-2016), no qual houve a exposição de ideias e comentários de coordenadores de área, importantes para o planejamento dos programas para o próximo quadriênio.

O professor Gustavo relatou, por exemplo, a palavra proferida pela professora Eliane Filipim a respeito da avaliação dos mestrados profissionais da área. A professora é pesquisadora da Universidade do Oeste de Santa Catarina, membro da diretoria da SBAP e editora-chefe da RACE.

Certamente, a participação do professor Gustavo no referido Fórum foi de grande importância para auxiliar o PPGAP no planejamento dos próximos anos do atual quadriênio.

[VOLTAR](#)

Professor Gustavo Costa de Souza participa do II Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas

Nos dias 04 a 08 de dezembro de 2017 aconteceu o II Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas – ENEPCP em Brasília. O evento teve como temática “Democracia e Direitos – Dimensões das Políticas Públicas e Sociais”.

O professor Gustavo Costa de Souza participou como coordenador na Sessão Temática 3 – Análise de Políticas Públicas, sessão que teve dezesseis trabalhos apresentados entre os dias 06 e 07 de dezembro. Além disso, o professor participou também da Mesa Redonda 11 – Estratégias de Análise da Ação Pública no dia 07 de dezembro.

O evento foi promovido pela Associação Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas (ANEPCP), da qual o professor Gustavo foi eleito para o Conselho Fiscal na gestão 2017-2019.



Fonte: Facebook ENEPCP

Autoria: em colaboração com Gustavo Costa de Souza

VOLTAR

Professor Gustavo Costa de Souza participa de mesa redonda sobre a Reforma da Previdência

A comissão formada pelas representações sindicais da Universidade Federal de Lavras ADUFLA (Associação dos Docentes da UFLA), SindUFLA (Sindicato dos Técnicos Administrativos em Educação da UFLA), DCE (Diretório Central dos Estudantes) e APG (Associação de Pós-Graduandos) promoveu no dia 13 de dezembro de 2017 uma mesa redonda para debater a Reforma da Previdência, proposta pelo Governo Federal.

O professor Gustavo Costa de Souza participou como representante da ADUFLA do debate que visou discutir a atual conjuntura de maneira democrática, contribuindo para que a comunidade acadêmica tenha, dentro da Universidade, um espaço de reflexão.



Fonte: Facebook ADUFLA/SindUFLA

VOLTAR



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Lançamento de livro sobre o Campo de Públicas com capítulos de autoria de professores do PPGAP

Foi lançado o livro “Pioneirismo, Renovação e Desafios: Experiências do Campos de Públicas no Brasil”, um compêndio organizado por Patrícia Vendramini e Lindijane de Souza Bento Almeida que retrata a experiência de 18 cursos de graduação no Brasil do campo de públicas, tais como administração pública, gestão de políticas públicas, gestão pública, gestão social e políticas públicas.

O professor do PPGAP Gustavo Costa de Souza, em coautoria com Biancca Scarpeline de Castro, Saulo Barbará de Oliveira e Aurea Lunga, colaborou com um capítulo no livro, intitulado “O curso de graduação em Administração Pública da UFRRJ”.

Os professores do PPGAP Denis Renato de Oliveira e Dany Flávio Tonelli, juntamente com o professor do DAE Paulo Henrique Leme, contribuíram com o capítulo “Histórico, perfil e perspectivas do curso de Administração Pública presencial da Universidade Federal de Lavras”.

O PPGAP parabeniza os professores pelas publicações.

[VOLTAR](#)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Professor Denis Renato de Oliveira ministra minicurso no IV Congresso Brasileiro Engenheiros sem Fronteiras

Nos dias 02 a 04 de novembro de 2017 aconteceu o IV Congresso Brasileiro Engenheiros Sem Fronteiras (cvESF 2017) na Universidade Federal de Lavras-MG. O congresso trata-se de um evento anual e itinerante, cujo objetivo é criar um espaço para troca de experiências e debates entre os núcleos de todo o país. O evento é organizado pela ONG Engenheiros sem Fronteiras do Brasil que conta com cerca de 60 núcleos com o objetivo de desenvolver projetos de engenharia que ajudem as comunidades. O núcleo Lavras desenvolve projetos de saneamento básico e agricultura.

O professor Denis Renato de Oliveira participou do evento ministrando o minicurso “Empreendedorismo, inovação e competitividade”, abordando conceitos sobre empreendedorismo, levando em consideração temas como inovação e competitividade. O objetivo do minicurso foi conscientizar os participantes para a possibilidade de desenvolvimento de novos negócios no âmbito de organizações públicas e sociais.

[VOLTAR](#)

Professor José de Arimatéia Realiza Workshop no Instituto Federal de Mato Grosso

Nos dias 16 e 17 de novembro de 2017, o professor José de Arimatéia Dias Valadão realizou Workshop sobre a “Pós-Graduação *Stricto Sensu* Profissional e Acadêmica no Brasil: tendências e estratégia da atuação docente” no Instituto Federal do Mato Grosso.

Na oportunidade foram discutidas as diferenças entre formação acadêmica e profissional na pós-graduação na atualidade, quais são as novas tendências da CAPES a partir da recente avaliação quadrienal em diversas áreas do conhecimento e como isso impacta na formação e atuação docente nas instituições de Ensino para os próximos anos. O Instituto Federal do Estado do Mato Grosso tem interesse nessa temática, pois visa ampliar sua inserção na Pós-Graduação e tem atuado diretamente com diversos Campus Avançados na proposição de cursos de Mestrados, principalmente profissional, em diversas áreas do conhecimento.

Além dessa atividade realizada, o professor Arimatéia aproveitou também para apresentar aos discente concluintes do Ensino Médio os diversos cursos do Campo de Públicas, proferindo palestra sobre “As novas gerações e o mercado de trabalho: o Campo de Públicas como profissão”.





UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Professor da Universidade Federal Fluminense visita PPGAP

O Professor Frederico Lustosa da Costa, da Universidade Federal Fluminense, esteve no PPGAP nos dias 29 e 30 de novembro de 2017 para firmar parcerias, realizar palestras e participar do Congresso da Pós-Graduação realizado pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação. A visita foi importantíssima para ampliar as possibilidades de intercâmbio de trabalhos, palestras e outras atividades entre os Programas de Pós-Graduação, pois além de membro da Academia Brasileira de Ciências da Administração, ele é professor do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAd) da Universidade Federal Fluminense. Além disso, o Professor Lustosa realizou duas palestras importantíssimas para os conteúdos que são trabalhos no âmbito do PPGAP e da própria área de Administração Pública da UFLA, com os temas “Sistema de avaliação e produtos tecnológicos no Mestrado Profissional” e “Quo vadis, Status ? (Onde vais, Estado ?)” no 7º Ciclo de Debates de Políticas Públicas organizado pelo Professor Gustavo Costa do PPGAP, onde discutiu sobre as Reformas Administrativas do Estado Brasileiro em perspectiva histórica e o panorama para a Administração Pública no país.

[VOLTAR](#)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

PPGAP participa do Congresso da Pós-Graduação da UFLA

O PPGAP teve participação efetiva no XXVI Congresso da Pós-Graduação da UFLA, tendo os professores Daniela Meirelles e José de Arimatéia e os discentes Deila Pereira e Rossano Botelho como organizadores. Além de participar de várias atividades, vale destacar momentos importantes do evento como as palestras sobre o marco legal da ciência e tecnologia de inovação; ações de internacionalização para o avanço do conhecimento da Pós-Graduação no Brasil; programas de fomento da Capes de apoio à Pós-Graduação e Pesquisa no País; estratégias para publicação em periódicos de elevado impacto; estruturação de projetos de pesquisa visando a captação de recursos em agências de fomento; revistas predatórias; análise sobre as publicações científicas dos Programas de Pós-graduação da UFLA; análises estatísticas multivariadas; técnicas de preparo e redação de artigos científicos; evolução e perspectivas dos Programas de Mestrados Profissionais; sistema de avaliação e produtos tecnológicos no Mestrado Profissional; como preparar uma ementa, plano de aula e a explanação para a graduação; organização de eventos técnicos de extensão; inovação tecnológica na Universidade.

Momento importante para o PPGAP foi quando a coordenadora adjunta de Mestrados Profissionais da área de ensino da Capes, professora Hilda Helena Sovierzoski, palestrou sobre a evolução e perspectivas dos Programas de Mestrados Profissionais. Também estiveram presentes o professor Gesil Sampaio Amarante da Universidade Estadual de Santa Cruz, UESC, Ilhéus- BA; o professor Ronaldo Lopes Oliveira, da Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade Federal da Bahia, UFBA, Salvador-BA; o professor Frederico José Lustosa da Costa, da Universidade Federal Fluminense – UFF, Niterói-RJ, que enfatizou sobre o sistema de avaliação e produtos tecnológicos no Mestrado Profissional no Brasil, além de fazer um panorama atual da situação da Administração Pública no País.

Além disso, o PPGAP realizou de maneira integrada com o PPGA e o PPGDE a organização da submissão, avaliação e apresentação dos resumos dos discentes da Pós-Graduação desses três programas. Nesta oportunidade, foram apresentados 36 trabalhos oriundos dos trabalhos de conclusão de curso dos discentes, totalizando sete seções temáticas, com participação ativa, tanto de discentes dos três programas, como docentes e técnicos.

VOLTAR



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

**Discente Vinícius Gonçalves do PPGAP apresenta trabalhos no X Congresso de Administração,
Sociedade e Inovação organizado pela UFF**

O discente Vinícius Batista Gonçalves, do PPGAP, orientado pela professora Daniela Meirelles Andrade, participou do X Congresso de Administração, Sociedade e Inovação, ocorrido nos dias 30 de novembro e 01 de dezembro de 2017 na cidade de Petrópolis-RJ.

Trata-se de um evento tradicional na área da administração pública, realizado anualmente pela Universidade Federal Fluminense - UFF, que tem como finalidade construir um diálogo essencial entre a Universidade, a Sociedade e as Organizações a partir de um evento científico e propor novas perspectivas que visem à formação de parcerias e convênios entre universidades e empresas.

Os artigos apresentados pelo discente foram: “A licitação como mecanismo para analisar o gasto público: O caso do pregão presencial no município de Perdões, Minas Gerais” (Autoria: Lucian Lorrán, Daniela Meirelles Andrade e Vinícius Batista Gonçalves); “Empreendedorismo público um estudo das ações empreendedoras de agentes da Secretaria de Educação de um município localizado no sul de Minas Gerais” (Autoria: Lara Alvarenga da Silva, Daniela Meirelles Andrade, Dany Flavio Tonelli e Vinícius Batista Gonçalves); e “Aplicação da política nacional de resíduos sólidos: um estudo de caso das micro e pequenas empresas do setor automotivo do município de Campo Belo/MG” (Autoria: Junio Oliveira Soares, Daniela Meirelles Andrade e Vinícius Batista Gonçalves).

Os referidos artigos estão disponíveis para download nos anais do evento no site http://www.congressocasi.uff.br/?page_id=77.

O PPGAP parabeniza o discente Vinícius e os professores Daniela e Dany pelos trabalhos.

Autoria: Vinícius Batista Gonçalves e Daniela Meirelles Andrade

VOLTAR



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Niesp promove cursos de capacitação para os seus membros

O Núcleo de Inovação, Empreendedorismo e Setor Público (Niesp), pertencente ao Departamento de Administração e Economia da Universidade Federal de Lavras (DAE/UFLA), promoveu nos dias 22 de novembro e 6 de dezembro de 2017 dois cursos de capacitação para os seus membros. Ambos foram realizados na Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento do Ensino (DADE/UFLA), localizada no campus histórico da universidade.

O primeiro curso denominado “Conhecendo as Ferramentas Lattes” foi ministrado pela coordenadora do Niesp, a professora Daniela Meirelles Andrade, juntamente com o membro Daniel Leite, com duração de 3 horas. Já o segundo intitulado “Noções Básicas de Softwares de Edição de Imagem” foi proferido pela integrante Gabriela Vicentini e teve duração de 2 horas.

As atividades foram realizadas com o intuito de atender aos objetivos específicos que constam no regimento interno do núcleo, que são de oferecer uma formação continuada aos egressos, a partir dos conhecimentos adquiridos e produzidos, além de realizar cursos e outras ações extensionistas, que possam contribuir para a construção do conhecimento.

Segundo a integrante e estudante de Administração Pública, Milena Carvalho, os cursos foram ministrados de forma clara, objetiva e prática e teve grande importância para os participantes. “Além do currículo lattes ser indispensável para o meio acadêmico, foi possível identificar, de forma prática, os lugares corretos para realizar o lançamento de cada informação. Além disso, por meio das apresentações e explicações das funcionalidades das ferramentas de edição de imagens e vídeos, tornou-se possível tirar uma base de como se construir e editar artes”.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br



Autoria: Luciana Tereza de Moraes Silva

[VOLTAR](#)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

NEAPEGS organiza I Colóquio Esferas em Diálogos

No dia 07 de dezembro de 2017 aconteceu o I Colóquio Esferas em Diálogos, promovido pelo Núcleo de Estudos em Administração Pública e Gestão Social (NEAPEGS) em parceria com a Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares (Incubacoop), coordenados atualmente pelo professor substituto Valderí de Castro Alcântara, orientado pelo professor José Roberto Pereira. A temática do evento foram as práticas de gestão das águas minerais.

O evento foi dividido em duas mesas redondas, tendo como palestra de abertura “Águas Minerais – Aspectos Hidrológicos”, proferida pelo professor do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos da UFLA, Gilberto Coelho. A primeira mesa redonda, coordenada pelo professor José de Arimatéia Dias Valadão, contou com a participação dos ativistas da ONG Nova Cambuquira Ana Paula Lemes de Souza e Thiago Sales, do promotor de justiça ambiental Bergson Cardoso Guimarães e do servidor do Instituto Mineiro de Gestão das Águas Eduardo de Araújo Rodrigues. A segunda mesa redonda, coordenada pelo doutorando do PPGA Lucas Canestri de Oliveira, contou com a participação do professor Pedro dos Santos Portugal (Centro Universitário do Sul de Minas), da professora Flávia Naves (PPGA-UFLA), dos professores do PPGAP José de Arimatéia Dias Valadão, Eloísa Helena de Souza Cabral e José Roberto Pereira e, por fim, contou com a palavra do organizador Valderí de Castro Alcântara.

O evento foi de grande importância tanto para os pesquisadores que trabalham com a temática quanto para os ativistas da ONG que buscam soluções, alternativas e parcerias em suas lutas de proteção das águas minerais de Cambuquira.



[VOLTAR](#)

Artigos publicados e aceitos para publicação

O artigo do professor José de Arimatéia Dias Valadão em coautoria com os professores José Raimundo Cordeiro Neto e Jackeline Amantino de Andrade intitulado “Teoria do Ator-Rede: irreduzibilidade, simetria e os estudos em administração/organizações” foi publicado na Revista Organizações em Contexto, classificada como B2 no Qualis Capes.

O artigo fruto da dissertação da discente Natália Leal, em coautoria com a professora Daniela Meirelles Andrade e o professor Juvêncio Braga de Lima, foi aceito para publicação na Revista APGS - Administração Pública e Gestão Social, classificada com B1 no Qualis Capes. O título do trabalho é “Valores Públicos e Contratação de Serviços Terceirizados: Desafios no Setor Público”.

[VOLTAR](#)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Processo Seletivo 2018/1 do PPGAP concluído

Foi concluído o Processo Seletivo 2018/1 do PPGAP que contou com 07 vagas para a linha “Gestão Social, Políticas Públicas e Controle Social” e 05 vagas para a linha “Gestão Pública, Tecnologias e Inovação”. Foram aprovados 07 candidatos para a primeira linha, ficando também classificados 07 suplentes. Já na segunda linha, foram aprovados 05 candidatos e classificado 01 suplente.

O resultado final foi homologado e divulgado no dia 30 de novembro e o ingresso da nova turma será em março de 2018.

[VOLTAR](#)

Chamadas de trabalhos

Estão abertas as submissões de trabalhos para alguns eventos de destaque na área. Um deles é o X Encontro Nacional de Pesquisadores em Gestão Social – ENAPEGS 2018, a ser realizado em Juazeiro do Norte nos dias 20 a 24 de maio de 2018. O evento conta com 07 eixos temáticos que orientarão as atividades, artigos, relatos de práticas, vídeos e oficinas do evento. A submissão de resumos expandidos de artigos e relatos será até o dia 12 de janeiro de 2018 enquanto a submissão de artigos e relatos completos será até 06 de abril de 2018. Ambas devem ser feitas no site: <http://enapegs2018.ufca.edu.br/>

Além do ENAPEGS, estão abertas as submissões de trabalhos para os eventos da Anpad: VIII Encontro de Marketing da Anpad (EMA 2018), VI Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade (EnEPQ 2018) e XXX Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica 2018. Os eventos ocorrerão nos dias 26 a 28 de maio de 2018 na cidade de Porto Alegre e as submissões de trabalhos são até 05 de março de 2018, pelo site <http://www.anpad.org.br/~anpad/>.

[VOLTAR](#)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

Crônica “Governo e seus clientes: atendendo às necessidades do cliente e não da burocracia”

Muitas pessoas já devem ter passado por situações chatas ao utilizarem um serviço público no Brasil ou mesmo terem presenciado situações simples que poderiam ter sido resolvidas na hora, e não foram. Vejam: uma pessoa vai ao posto de saúde para marcar um horário com a dentista. Chegando lá, é informada pela secretária geral de que a secretária da dentista e ela estavam em reunião, e não seria possível marcar um horário para o atendimento, assim teria que voltar em um outro momento. A secretária geral é indagada sobre a possibilidade de ela mesma dar uma olhada na agenda da dentista para marcar tal procedimento, para que a ida até ao posto não fosse perdida. Ela responde que não pode fazer isso, somente a secretária da dentista tem a atribuição das marcações.

Uma das maiores queixas das pessoas em relação ao setor público é no que diz respeito à burocracia. De acordo com Reis (1990), normalmente são relatadas situações em que as normas e exigências são irracionais, os burocratas são desinteressados, faltam recursos financeiros e há ineficiência administrativa, impedindo que o acesso a direitos legalmente adquiridos seja feito. Porém essas são disfunções da burocracia. Em sua essência, “a burocracia é uma forma de organização humana que se baseia na racionalidade, isto é, na adequação dos meios aos objetivos (fins) pretendidos, a fim de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objetivos” (CHIAVENATO, 2003, p. 258). O objetivo da burocracia pensada por Weber é acabar com o patrimonialismo presente na Administração Pública brasileira, pautando regras, procedimentos e processos menos flexíveis para que não ocorra nenhum desvio. Esse é um dos “tipos ideais” criados por Max Weber, cujos “são conceitos puros que necessariamente representam deformações da realidade” (RAMOS, 2014, p. 269). Portanto, as disfunções burocráticas, que representam a deformação da realidade, ganharam mais destaque do que seus aspectos positivos. A papelada, o apego exagerado à procedimentos e a demora nos resultados são elementos que têm sido apontados como problemas principais nas questões que envolvem agilidade na prestação de um serviço público.

Em uma administração pública com mentalidade empreendedora, o caso teria sido resolvido na hora: sem o apego exagerado às regras e procedimentos, a secretária geral poderia simplesmente pegar a agenda no mesmo momento e verificar a disponibilidade de horários, não fazendo necessária a volta do



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Caixa Postal 3037 - 37200-000 - LAVRAS-MG
TEL: (35) 3829 5161
Email: ppgapublica@dae.ufla.br

cidadão ao local. De acordo com Osborne e Gaebler (1994), o que mais deixa as pessoas insatisfeitas com o governo é a arrogância da burocracia. Ela trata todos iguais, pregando a impessoalidade, deixando de lado as questões particulares de cada cidadão. Os cidadãos de hoje almejam um tratamento diferenciado, que atenda às suas necessidades, mesmo quando se trata de governo. A busca pelo melhor tratamento dos cidadãos, vendo-os como clientes, pode levar o setor público e o governo a proporcionar o real bem estar social, que é sua maior preocupação.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. Elsevier Brasil, 2003.
- OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. Mh Comunicação, 1994.
- REIS, Elisa Maria Pereira. Opressão burocrática: o ponto de vista do cidadão. Revista Estudos Históricos, v. 3, n. 6, p. 161-179, 1990.
- RAMOS, Guerreiro. A sociologia de Max Weber. Revista do Serviço Público, v. 57, n. 2, p. 267-282, 2014.

Autoras: Aline Nascimento e Daniela Meirelles Andrade. Aline Nascimento participou também da autoria da matéria sobre o projeto Empreendedorismo nas Escolas, na edição 10 do Boletim.

[VOLTAR](#)

*O PPGAP AGRADECE A TODOS E TODAS PELA COMPANHIA E
COLABORAÇÃO NO ANO DE 2017.
DESEJAMOS A VOCÊS UM FELIZ NATAL E UM ANO NOVO REPLETO
DE PAZ, HARMONIA, REALIZAÇÕES E ALEGRIAS.
FELIZ 2018!*