

FIRST INTERNATIONAL MEETING OF ISSOW

Work, Social Change and Economic Dynamics: Challenges for Contemporary Societies

27-28 November 2014 :: Escola Superior de Educação - Instituto Politécnico de Lisboa

Theme 1) Innovation, Economy Employment and Public Policies

O nível da gestão de ganho como uma dimensão de qualidade no serviço público

António Sousa

dr.ansousa@gmail.com

Mestrando em Gestão de Recursos Humanos, Universidade de Évora.Pt

Benedita Santos

dra.bsms@gmail.com

*Doutoranda em Ciências da Educação, Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades –
CIDEHUS – Universidade de Évora.Pt*

Resumo

O serviço público é de suma responsabilidade do Estado, constituir obrigações principais do gestor público, ao assumir o cargo proposto através de concurso público ou politicamente, servir os clientes e retribuir o compromisso exigido pela função na qual foi submetido para administrar durante um período determinado. Entre essas obrigações, gerir também o processo político como suporte na gestão pública e satisfazer todos os mecanismos relacionados ao longo do tempo. Desta forma, a administração pública cumprirá a sua obrigação que consiste em fazer o bem público.

O serviço público tem sido função bastante desejável por parte de administradores desde há muito em várias partes do mundo, nesse sentido, alguns procuram especializar-se nessa área e outros entraram através do processo político partidário, desta forma passando a exercer a função de gestores públicos.

A partir da análise de contribuições relevantes de Thenint (2010), Haberler (1976), Costantini & Monni (2006), Mayer-Foulkes (2008) e Stringham (2004) em relação a setor público e serviço público, crescimento económico, qualidade e gestão de ganho, foi desenvolvida uma abordagem relativamente a gestão de serviços públicos, evidenciando o papel do Estado e sua responsabilidade na promoção de competências de gestão para assegurar a melhoria de serviços públicos prestados com particular atenção aos destinatários desses serviços e valorização da cultura de serviço público.

Palavras-chave: serviço público, qualidade, gestão de ganho

1. Introdução

Processo de análise aprofundada aplicada na gestão com intuito de identificar a qualidade no serviço público, ao se fazer uma abordagem fundamentando o papel do Estado na promoção da qualidade de serviços prestados como prioridade no crescimento económico, preservar a liberdade individual juntamente com a melhorias do serviços no setores público e assim como autor evidencia o conceito de serviço público e setor público. Thenint (2010) refere que

em primeiro lugar, é importante clarificar os conceitos de serviço público e setor público. O setor público, aqui, refere-se em parte a administração pública e a empresas públicas. Estas empresas podem, não necessariamente, seguir objetivos de interesse geral (por exemplo, o fabrico de armas). No passado, muitas indústrias estratégicas foram nacionalizadas (frequentemente monopólios do estado) e, mais recentemente, a crise económica levou a que vários bancos entrassem no setor público (mesmo se de forma temporária). O termo "setor público" também abrange atividades de serviço público (Thenint, 2010, p. 3).

Em suma, a responsabilidade civil do prestador de serviços públicos que é constituir a obrigação principal do gestor público, que politicamente assume este cargo para servir e trabalhar em prol dos clientes público e desempenhar o seu papel como administrador público conhecedor de sua responsabilidade no qual foi submetido para sua gestão durante um período determinado. De acordo como foi pleiteado com sua responsabilidade política e administrativa, na necessidade políticas que decorre ao longo do tempo, analisar todos os processos do setor público relacionados, refere-se a administração pública.

Pretende-se através da literatura adequada estudar a gestão de ganho como fator fundamental para a qualidade no serviço público.

1.1. Contextualização

As questões relativas a gestão de ganho são consideradas como fatores fundamentais para a qualidade do serviço público no sentido de compreender a conceção e os benefícios gerados através da gestão pública e disponibilizados à sociedade através do Estado.

Como referem Seth, Deshmukh, & Vrat (2005), investimentos em setores de tecnologia de informação (TI) destinam-se, geralmente, a ganhos de produtividade e eficiência com pouca atenção em relação à melhoria do serviço prestado ao cliente e sua eficácia a longo prazo (Seth, Deshmukh, & Vrat, 2005, p. 921). No entanto, o ganho é necessariamente importante para o gestor público à luz da tecnologia através de controlo contínuo para conduzir melhor sua administração, assegurar-se uma resposta eficaz e melhorando o investimento dos recursos aplicado em prol dos clientes público que acompanhará as mudanças ocorridas assim que utilizar o serviço público.

Em resposta ao processo utilizado pelo gestor público, fornecido através do Estado, a sociedade perceberá essas mudanças, principalmente nos serviços dos setores público como, por exemplo: serviços de saúde; educação; saneamento e segurança social. Assim, o governo poderá assegurar serviço eficaz, promovendo a qualidade e aumentar o crescimento económico e o desenvolvimento humano.

O autor afirma que se houver investimento tecnológico no setor público, aumentarão a produtividade e melhoria no serviço prestado e, automaticamente, terá o serviço eficaz e gerará o ganho para gestão. Haverá o respeito e o reconhecimento dos direitos de cada cliente público.

A crise financeira global que aconteceram nos últimos anos também foi fator negativo para o serviço público, apesar de ter atingido alguma nação desenvolvida e onde a gestão pública é considerado de melhor desempenho. Então, o consumo, o crescimento a exportação ficaram ameaçados bem como a produtividade o que levou vários países a fazerem novo planejamento de crescimento a longo prazo no seu Produto Interno Bruto (PIB).

Thenint refere ainda que

Por outro lado, os serviços públicos são dirigidos por um propósito específico (um interesse público) que justifica atenção particular por parte de autoridades públicas. Tratam do fornecimento de bens e, especialmente, serviços (tais como serviços de saúde, educação, saneamento e segurança social). Estes podem ser produzidos e fornecidos por agências, organizações e empresas estatais; ou podem ser produzidos e fornecidos através de "indústrias de serviço público", organismos voluntários ou empresas do setor privado que são contratadas por governos para esta finalidade (Thenint, 2010, p. 4).

Os setores da saúde e educação são áreas mais importantes no serviço público, ocupar um papel de destaque para o governo é privilegiados através de suas políticas orçamentais e, por esta via, os demais setores serão também favorecidos. No contexto atual, os gestores públicos preocupam-se com o desenvolvimento pública, mas alguns administradores do setor público não fazem investimento em conhecimento tecnológico e humano, alegando-se inexistência de verba para qualificar o servidor público. Isto acontece devido ao próprio administrador não ter também o conhecimento necessário para a função adquirida.

Segundo Léon (1982), na obra *História Económica e Social do Mundo In A dominação do capitalismo (1840-1914)*, “A penetração da finança europeia acompanha o investimento nos outros domínios. Os Estados, uns após outros, perdem a sua independência financeira antes de caírem sob o controlo direto das potências estrangeiras. A alienação política vem coroar o cerco económico” (Léon, 1982, p. 489). Vários autores, ao longo dos séculos, têm evidenciado o papel dos gestores públicos e sua importância para os Estados.

A preocupação com o setor público deve refletir-se nos serviços públicos prestados dado “o crescimento ser influenciado pelas políticas monetárias e fiscais em uma economia moderna e em que predomina o sistema da livre empresa, com um setor público razoavelmente grande e um

orçamento governamental que representa 25% a 35% do Produto Interno Bruto (PIB) ” (Haberler, 1976, p. 40). Esta preocupação deve atender ao crescimento populacional, tipo de investimento nos principais setores públicos, controle nos gastos públicos sem deixar de oferecer serviço de qualidade.

Como observado por VMware vRealize Business (2014), as empresas públicas devem estabelecer o caminho e maneira de desenvolver o conhecimento a níveis globais e possuir o entendimento de que através do “custo de serviço, adquirem a base para a melhoria contínua. Podem analisar e compreender fatores de custo por serviços possibilitando à TI identificar e criar programas que podem contribuir para a redução ano-a-ano de custos de serviços na unidade” (p. 2).

Para que possam existir no setor público serviços de qualidade na área da educação e saúde, deverão ser seguidas as medidas de estratégia preconizadas no processo por Dunnell & Smith (2007) como indispensáveis para estes serviços:

A estratégia destinada a medir qualidade na área da educação consiste em

- a. uso mais refinado de resultados de GCSE;
- b. exame de medidas que usam resultados Key Stage para medir o progresso em anos escolares;
- c. desenvolvimentos destinados a registrar diplomas e níveis A;
- d. desenvolvimentos destinados a medir qualidade em educação pré-escolar para crianças com menos de cinco anos;
- e. tudo a ser inserido no contexto de um conjunto alargado de domínios de qualidade baseados nos resultados cobertos pelo enquadramento “Cada Criança É Importante”;
- f. nenhum ajustamento no sentido ascendente para output de educação destinado a registrar complementaridade entre setores públicos e privados.

A estratégia destinada a medir qualidade como parte na área de cuidados de saúde consiste em:

- a. dimensões de qualidade com mais peso no ganho em saúde do que na experiência do paciente;
- b. mais trabalho destinado à medição da prevenção em saúde como parte de output de saúde;
- c. interesse em informação sistemática sobre ganho em saúde a partir de tratamento;
- d. trabalho continuado em pesos de valor para os cuidados de saúde mas os artigos sobre produtividade não utilizarão uma combinação mista de pesos de “valor e custo”;
- f. nenhum ajustamento no sentido ascendente para output de saúde destinado a registrar complementaridade entre setores públicos e privados (Dunnell & Smith 2007, p. 2).

Haberler (1976) destaca definições do crescimento e desenvolvimento como melhorias na qualidade de vida referindo que,

o “crescimento” e “desenvolvimento” são em geral usados indiferentemente. Mas, algumas vezes, é feita uma distinção mais ou menos sutil: crescimento refere-se então ao produto mensurável – PIB agregado ou *per capita* – enquanto o desenvolvimento, torne mais amplo, leva em conta os imponderáveis (melhoria na “qualidade da vida” ou coisas semelhante). Alguns autores falam de “bem-estar económico” como o fenómeno mais amplos, que é determinado (ou medido) pelo crescimento do PIB assim como pelas melhorias da “qualidade de vida” (Haberler, 1976, p. 40).

A evolução económica, social e cultural, ocorrida nas últimas décadas no contexto mundial, alguns fatores melhorou as condições de vida da população, mas além disso, em certos casos, o setor público não acompanhou o desenvolvimento económico. Apesar que os indicadores de setores públicos não é um dos melhores de acordo como os clientes público merece.

Estas melhorias devem ser implementadas de forma sustentada pelos gestores e com cautela na tomada de decisão “em contexto económico competitivo, onde os recursos disponíveis são limitados, a gestão de topo é forçada a agir cuidadosamente na tomada de decisão em relação ao investimento. O desafio da gestão de topo exige responsabilidade relativamente à sociedade. (Andayani, Mwangi, Sadewo, & Atmini, 2008, p. 4).

Nestes termos, os gestores no âmbito deste acontecimento estabelecido pelo mercado global, os fatores económico estão cada vez competitivo e serviço público devem ter orientação de investimento em conhecimento. Desta forma só assim o setor público consiga também ser competitivo dado que “mercado não tem acesso privado a informação empresarial e confiam principalmente na informação *pública* tais como demonstrações financeiras e lucros reportados. Se a qualidade desta informação for fraca, os investidores externos ficarão relutantes em conceder capital às empresas” (Burgstahler, Hail, & Leuz, 2006, p. 7).

2. Qualidade no serviço público

Neste contexto atual que o serviço público está necessariamente tratar de descobrir que o processo de prestação de serviço público necessita de estabelecer, o mecanismo de qualidade para instituir o investimento em conhecimento tecnológico e formação de recursos humanos, para obter o ganho necessário para o futuro, através da satisfação dos clientes público ficará a saber que através dos seus impostos pagos foram feito os investimentos necessário pela administração pública.

No entanto as melhorias no setor público tem que ser estabelecida através do processo de qualidade só assim terá o resultado satisfatório para o cliente público e poderá perceber algumas mudança necessária dos serviços prestado pelo poder público, a qualidade de serviços "a expectativa é tratada como convicção sobre atributos desejáveis como padrão de avaliação". Contudo, esta questão necessita ser examinada à luz de outros padrões tais como baseado em experiência, ideal, minimamente tolerável e desejável (Seth et al., 2005, p. 921).

Segundo thenint, (2010) a inovação no setor público pode ser dividida em vários tipos, refere

Tipos de inovação no setor público

- Um serviço novo ou melhorado (por exemplo, cuidados de saúde ao domicílio)
- Inovação de processos (mudança na produção de um serviço ou produto)
- Inovação administrativa (por exemplo, o uso de um instrumento de política nova que pode ser resultado de mudança de política)
- Inovação de sistemas (um sistema novo ou uma mudança fundamental de um sistema existente, por exemplo, o estabelecimento de organizações novas ou padrões novos de cooperação e interação)
- Inovação conceptual (uma mudança no aspeto de atores; tais mudanças são acompanhadas pelo uso de novos conceitos, por exemplo, gestão integrada de águas ou mobility leasing)
- Mudança radical de racionalidade (significando que a perspetiva mundial da matriz mental dos empregados de uma organização está a mudar)

Os dois primeiros tipos de inovação podem ser resumidos sob inovação de produtos. As inovações podem ser etiquetadas das seguintes formas:

- Inovações incrementais / inovações radicais (denotar o grau de novidade, na indústria muitas inovações podem ser consideradas melhorias incrementais de produtos, processos ou serviços já existentes)
- Inovações do topo para a base / Inovações da base para o topo (denotar quem iniciou o processo que levou a mudanças de comportamento, "o topo" – significar a gestão ou organizações ou instituições mais elevadas na hierarquia - ou "a base" - significando "trabalhadores no patamar da fábrica", neste caso funcionários públicos, funcionários públicos e fazedores de políticas de nível médio)
- Inovações dirigidas pela necessidade e inovação dirigida pela eficiência (denotar se o processo de inovação foi iniciado para solução de um problema específico ou para tornar mais eficientes produtos, serviços ou procedimentos já existentes)

Fonte: thenint, (2010)

Adaptada e traduzida pelos próprios autores

A inovação do serviço público hoje é tão importante quanto a própria administração pública, então a gestão pública deverá fazer grande investimento para que a inovação se seja uma responsabilidade de todo o processo público dado que tecnologia da informação, fornecida como serviços destinados a negócios por organizações de TI, é o motor impulsionador da inovação em negócios visando a vantagem estratégica (VMware vRealize Business, 2014, p. 1).

Portanto, as instituições públicas tendo como base a prestação do serviço à população, procuram gerir ganho para proporcionar melhor qualidade de sua administração e fortalecer a sua extensão

para obter resultado satisfatório “e medidas subjacentes são baseadas frequentemente em informação privada. A discricção resultante pode ser utilizada por fontes internas da empresa quer para tornar os lucros reportados mais informativos relativamente ao desempenho económico da empresa ou para servir outros e menos benignos interesses” (Burgstahler et al., 2006, p. 1). De acordo com o desempenho das organizações, é frequentemente analisada a gestão através das prestações de serviço feito ao cliente público tratar da satisfação que a instituição pública oferece através da qualidade do seu serviço. Desta forma, a principal “análise têm por objetivo fornecer evidência mais direta em relação a explicações individuais de conservadorismo e ilustrar que o impacto relativo de um dado canal ao nível do equilíbrio de conservadorismo observado é uma função da estrutura institucional do país” (Bushman & Piotroski, 2006, p. 5).

O crescimento económico estabelece em acumulação de bens tangível e intangível, manterá estável a gestão pública e setores público, para poder continuar o trabalho tornar intenso o desenvolvimento, “a razão principal assenta na crença de que o crescimento económico devido a acumulação rápida de fatores se encontra sujeito a retornos diminutos e, portanto, não é sustentável” (Chen & Dahlman, 2005, p. 1). Apesar que as crenças em relação a cumulação de bens não tem o sentido positivo, mas para mercado globalizado é fundamental, e faz se necessário as organização acumular bem para obter crédito e poder estabelecer o planeamento de desenvolvimento, “as políticas de investimento voltadas para a formação de capital humano (educação e forças de trabalho elevadamente qualificadas) devem ser consideradas como as ações mais eficazes para alcançar um nível de desenvolvimento mais elevado” (Costantini & Monni, 2006, p. 25).

Para a administração pública o compromisso afirmado através de convenção tem de suma importância para o serviço público porque esse processo de negócio entre os países são feito para desenvolver a própria nação, então devem cumprir as data vigente se não atrasará outros futuro negócio que virá de ambas as partes, sendo assim até mesmo dificultará outros negócios, “a ratificação do tratado tem um efeito negativo significativo sobre compromisso substancial entre os países em desenvolvimento, novamente refletindo a divergência entre o compromisso do governo e comportamento empresarial mas especificamente para os países em desenvolvimento” (Lima & Tsutsui, 2012, 87).

3. Gestão de ganho no setor público

A gestão de ganho é necessariamente importante para a gestão pública que no aspetos de crescimento económico tem contabilizar o processo de qualidade no serviço publico para que possam fazer investimento importante e tenham retorno ao curto prazo. A globalização, que aconteceu neste século XX, deixou pista fundamentais para o administração pública melhorar as suas gestões como é agora o papel mais importante será do gestor público que tem a responsabilidade de manter os seus países, organizar as suas contas para fazer investimento e obter o crescimento económico aceitável, como Mayer-Foulkes (2008) afirma

a globalização funciona e por que é uma força poderosa para o crescimento económico está em ordem. O crescimento económico é o aumento na quantidade de bens e serviços produzidos por uma economia ao longo do tempo, público e privado. Duas décadas de pesquisa sobre o crescimento económico mostram que diferenças de renda *per capita* entre países são principalmente dirigidas por diferenças em níveis tecnológicos (Mayer-Foulkes, 2008, p. 4)

Para a administração pública estabelecer os procedimentos ao nível de investimentos é fundamental que tenha planeamento detalhado, que envolva todo processo administrativo e principalmente os funcionários público, dado que “valor público chama para gerentes e funcionários para ter uma visão clara sobre os grandes objetivos das organizações públicas, para os quais eles trabalham” (Coats & Passmore, 2008, p. 15). Assim o mecanismo de desenvolvimento para o individuo e organização necessita está motivado para poder oferecer o serviço de qualidade, como VMware vRealize Business (2014) referem

Motivação para a inovação no setor público/Indivíduos	Motivação para a inovação no setor privado/Indivíduos
A carreira	O dinheiro (salário, lucros, prémios)
O idealismo	A carreira
O reconhecimento profissional	A autorrealização
O dinheiro (salário)	O segurança no emprego (via rentabilidade acrescida ou exigência imposta)
O prestígio	O idealismo
O potencial para negócio <i>spin-off</i>	
Motivações para a inovação no setor público/Organização	Motivações para a inovação no setor privado/Organizações
A propagação de uma politica, ideia ou racionalidade	O lucro
O fundo acrescido	A solução de problema (para atingir objetivo)
A solução de problemas (para atingir objetivos)	O pre-empt competition
O mais pessoal	O market-shares
As relações públicas	O crescimento (em dimensão)
	As relações públicas

Fonte: thenint, (2010)
 Adaptada e traduzida pelos próprios autores

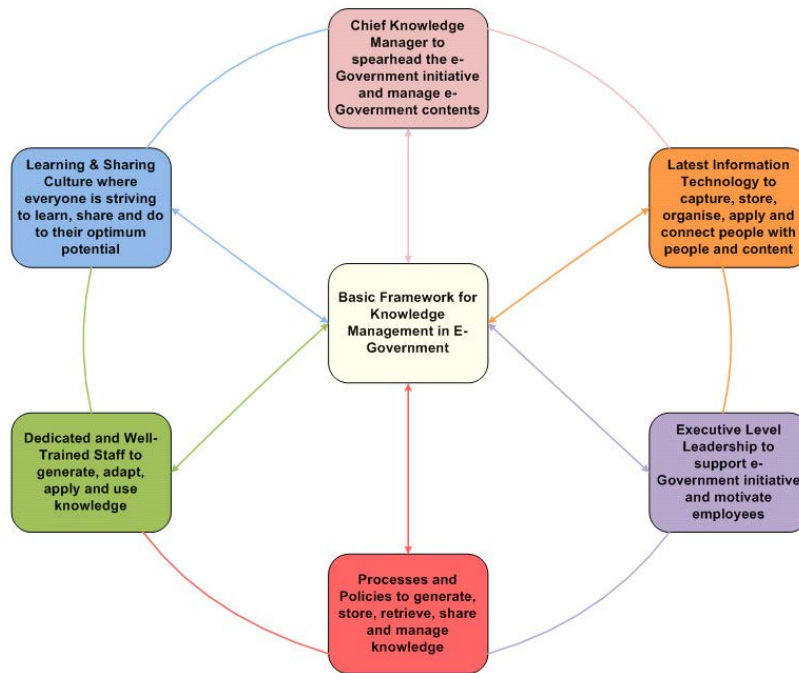
A motivação é um dos principais motores do ser humano nesses aspetos terá relevância de fato que a administração pública deverá unir: as motivações para inovação no setor público/Indivíduos e a motivações para a inovação no setor público/Organização.

Já no outro momento também seria necessário utilizar o modelo de valor público para melhor definir uma política de desenvolvimento com sintonia e clarificar esse processo tão complexo que é administração pública, Coats & Passmore (2008), como referem, em outras abordagens o valor público permite-nos:

- a. Desenvolva um saudável respeito pelo julgamento profissional sem permitindo que os profissionais manter o grande trufo quando se trata de *design* de serviço ou a identificação de resultados valiosos publicamente. Em outras palavras, o valor público oferece motivos para desafiar o julgamento profissional e evitar a 'captura do produtor', reconhecendo que 'profissionalismo' é uma característica para ser apreciada.
- b. Entenda que todos os serviços públicos precisam de objetivos claros e que o público deve ser envolvido no processo de decidir o que devem ser a estes objetivos. Isto é muito diferente de simplesmente visar um alvo determinado centralmente e sugere uma abordagem alternativa para desenvolver objetivos e gestão de desempenho em relação a sua entrega.
- c. Lugar e um valor alto na voz (porque nos preocupamos com a participação do público) mas reconhecem também os riscos que aqueles com as vozes mais altas devem ter o final de dizer.
- d. Avalie condições de contestabilidade contra seus resultados e sua coerência com os princípios da acessibilidade e equidade. Hostilidade ideológica para mercados pode aparecer às vezes olhando para trás. O ponto essencial é reconhecer o poder da máxima 'o que importa é o que funciona, retirando uma distinção clara entre fins (os objetivos que buscamos) significa (as ferramentas que usamos para atingir estes fins) (Coats & Passmore, 2008, p. 8).

O valor Público avalie condições de qualidade e sua coerência com os princípios da acessibilidade e equidade valorizar o processo cultural da gestão pública, mais para ser utilizar no desenvolvimento da organização, promover a mudança necessária estabelecida no mecanismo da inovação tecnológico para adquirir o crescimento económico.

Segundo Arora (2011), “Assim, o governo eletrónico não é meramente a transformação de manual digital; é uma visão coletiva de todas as atividades do governo, visão e missão”. Desde que administração pública que diz respeito eletrônico de modo amplo o conhecimento intensivo, ordenar o procedimento da gestão de conhecimento às práticas para representar o desenvolvimento. Como Arora (2011, p. 168) afirma na estrutura básica para gestão do conhecimento no governo eletrônico.



onte: (Arora, 2011, p. 168)

Basic Framework For Knowledge Management In e-government

Neste processo, os setores públicos daria a importância a gestão de conhecimento e estabelecer o desafio para a mudança e gerir a eficácia em todos os mecanismos do serviço público, como também tornar melhor a prestação de contas; tomada de decisão; adquirindo novo parceiro para reforçar a gestão pública e apreender o conhecimento e assim tornar cada vez melhor o desempenho de toda a estrutura da administração pública, dado que “ organização para ser desenvolvida através do conhecimento estabelecerá o objetivo a ser alcançado” (Sousa e Santos, p. 5).

Para Hartley (2005, citado por com thenint 2010, p. 12) comentam sobre o modelo diferentes de governação e gestão pública

Modelos diferentes de governação e gestão pública

	Administração pública tradicional	Gestão pública	Governança em rede
Contexto	Estável com população homogénea	Competitiva com a população atomizada	Em mudança contínua com população diversificada
Necessidades/Questões	Diretas, definidas por profissionais	Expressas pelo mercado	Complexa, voláteis e propensas ao risco
Governação	Hierarquias entre os funcionários públicos	Mercados (compradores, fornecedores e contratantes)	Redes e parcerias
Conceito Chave	Bem público	Escolha pública	Valor público
Tipo de Inovação	Em grande escala radical	Inovação organizacional mais do que conteúdo	Inovação tanto aos níveis central como local
Melhorias	Mudança em passos largos mas poucas capacidades de adaptação	Processo de gestão, algumas melhorias de custo-eficácia	Melhoria transformacional e contínua (esp. Na linha de frente)
Gestores públicos	“Funcionários & mártires”	Eficiência	Exploradores
População	Cidadãos	Clientes	Coprodutores

Fonte: thenint, (2010)
Adaptada e traduzida pelos próprios autores

Na gestão pública relativamente é a gestão mais complexa em relação as outras necessitam de ferramenta especializada e o processo a longo prazo para identificar a necessidade relevante para utilizar os procedimentos principais que possa resolver e proceder uma gestão pública de qualidade e atingir a eficácia, “em segundo lugar, os processos de qualidade destinam-se a produzir melhoria incremental continua que acumula em mudança significativa durante extensos períodos de tempo. Muitas iniciativas públicas de qualidade terminam antes de ser atingidas aos níveis de verdadeira eficácia (Stringham, 2004, p. 189).

No aspeto em relação a moderações nos gastos do país tem que ter bastante cautela para não atingir o consumo interno e necessitar de aumentar os juros sendo assim a moeda ficará desvalorizada a nível internacional, “abertura da economia alemã e a importância dos mercados de exportação tornaram a Alemanha relativamente vulnerável à variabilidade da taxa de câmbio internacional” (Hosli, 2000, p. 745).

Segundo Haberler (1976), “*Crescimento Económico e Estabilidade: Uma Análise da Evolução e das Políticas Económicas*” afirma que as políticas governamentais e os instrumentos, principalmente na área financeira e monetária, que sejam apropriados para realizar dois objetivos

económico que quase todos os povos do mundo consideram altamente desejáveis – estabilidade e crescimento económico, desta forma o crescimento económico é essencial para uma nação ou continente, que geralmente existe neste conceito económico sempre nação conseguem dirigir outras e até mesmo dominar, dado que “numa abordagem inicial excessivamente simplificada, assumiu-se que os dois únicos atores relevantes em todo o “negócio da UEM” eram os governos de França e da Alemanha. Estas duas potências, na história da integração europeia, frequentemente conseguiram concluir acordos políticos cruciais (Hosli, 2000, p. 752).

2. Metodologia

A metodologia dos dados desta investigação fora através de análise dos dados secundários com base no estudo *Fonte: INTERNATIONAL MONETARY FUND, WORLD ECONOMIC OUTLOOK— RECOVERY STRENGTHENS, REMAINS UNEVEN (WASHINGTON, APRIL 2014).*

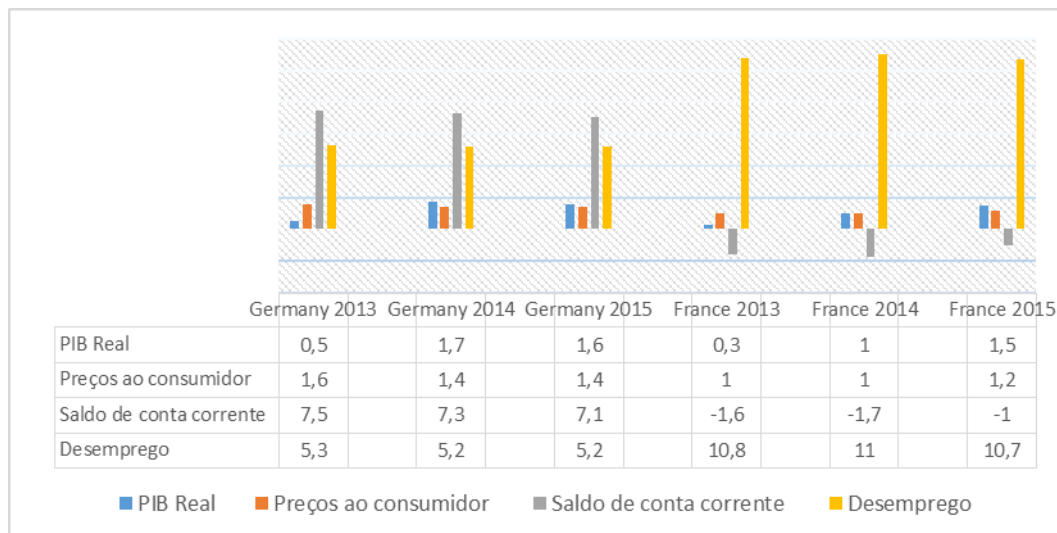
Segundo Giorgi (2005), o “objetivo da análise fenomenológica, mais do que qualquer outra coisa, consiste em esclarecer o significado de todos os fenómenos. Não explica nem descobre as causas mas esclarece” (p. 77). Contudo, “adicionalmente, a investigação é desafiada pelo problema da avaliação e interpretação corretas dos resultados” (Davidsson e Gordon, 2012, p. 13). Desta forma a investigação define a qualidade dos resultados dar valor os dados e qualificando o contexto do estudo.

Os dados analisados é fortalecido com a literatura que gera suporte ao resultado da análise de dados em concreto faz a descrições das estruturas essenciais da investigação, “existe um certo número de pontos em comum entre as duas abordagens. Em primeiro lugar, ambas as abordagens em investigação sublinham mais a importância da descrição do que a da explicação” (Ehrich, 2005, p. 6).

No gráfico 1, é evidenciado o PIB real dos países Alemanha e França no período 2013-2014. A Alemanha obteve um acréscimo (1,2%) que correspondeu a crescimento real (70%) do PIB anterior. Já em França, segundo PIB, o acréscimo foi de 0,7% que correspondeu a 70%. Neste caso, aqueles dois países da União Europeia, em relação ao PIB durante o período em análise, obtiveram resultados idênticos relativamente a suas atividades económicas. Apesar de a

Alemanha ter apresentado um indicador idêntico à França, o crescimento da Alemanha continua a ser mais acentuado quando comparado com o da França.

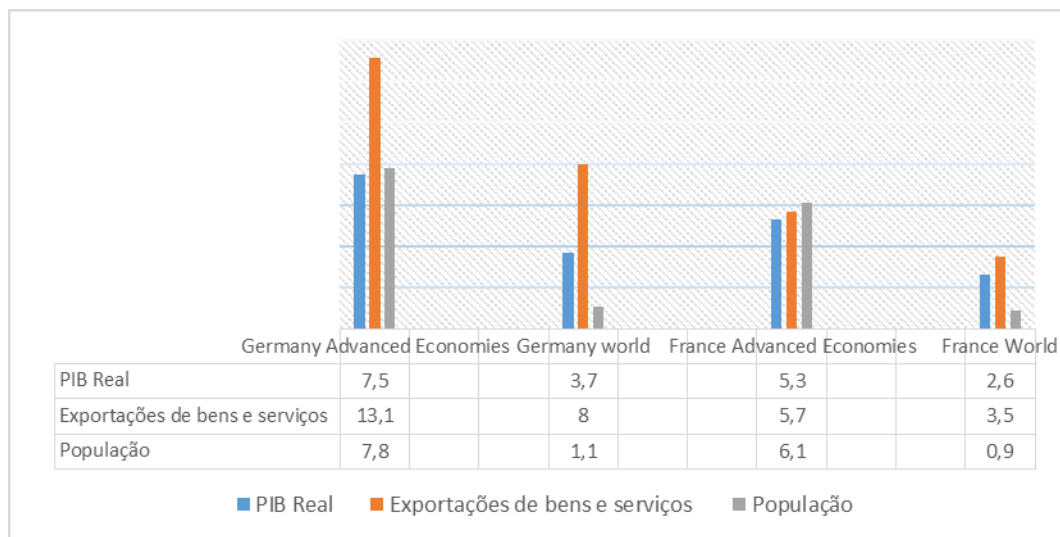
Neste aspeto de atividade económica sustentada pela Alemanha, giram em torno do saldo de conta corrente e dos preços ao consumidor que impulsionam a economia local, despertando também a nossa atenção o indicador de desemprego que se mantém de forma estável durante o período de 2013 a 2014, ao contrário da França com saldo de conta corrente negativos e dos preços ao consumidor com uma pequena estabilidade, mas quanto ao desemprego, a França encontra-se em situação de desvantagem em relação à Alemanha devido aos indicadores apresentarem um crescimento acentuado em 2013 e 2014.



Fonte: INTERNATIONAL MONETARY FUND, WORLD ECONOMIC OUTLOOK—RECOVERY STRENGTHENS, REMAINS UNEVEN (WASHINGTON, APRIL 2014)
 Elaboração: Adotada pelos próprios autores

No gráfico 2, é evidenciado o PIB real voltado para economia avançada entre os países Alemanha e França no ano de 2013. A Alemanha obteve um acréscimo (7,5%) e a França também (5,3%). Já em relação ao PIB real voltado para o mundo, à Alemanha corresponde 5,3% e à França 2,6%. Nas exportações de bens e serviços, a Alemanha apresenta uma economia avançada em torno de 13,1%, percentual bastante elevado em relação à França a que corresponde 5,7%, em relação a PIB real mundo a Alemanha apresenta 8% enquanto à França correspondeu 5%. A nível de população, o PIB real da Alemanha em economia avançada atingiu 7,8% e em relação à França 6,1% que representou uma pequena aproximação neste setor. Já a nível de

população, o PIB real da Alemanha com relação ao mundo apresentou 11%, percentual bastante acentuado relativamente à França (0,9). O estudo apontou que, relativamente ao PIB real a nível de população em economia avançada, os dois países se encontram muito próximos, em contrapartida no que respeita a exportações de bens e serviços em economia avançada a Alemanha apresenta uma diferença superior à França. Contudo, isso demonstrou que a Alemanha apesar de possuir uma economia avançada considerada estável e em ritmo de crescimento, também apresenta uma substancial retração de seu PIB real de população na economia avançada em que demonstrou 7,8% em relação à França (6,1%)



Fonte: INTERNATIONAL MONETARY FUND, WORLD ECONOMIC OUTLOOK—RECOVERY STRENGTHENS, REMAINS UNEVEN (WASHINGTON, APRIL 2014)
 Elaboração: Adotada pelos próprios autores

Nos gráficos 3 e 4 é evidenciado o PIB real em bilhões de dólares entre os países Alemanha e França no ano de 2013. A Alemanha obteve um valor \$\$3425,95 mil bilhões e a França \$\$2611,22 mil bilhões, uma diferença do PIB entre a Alemanha e França de \$\$814,73 mil milhões a que corresponde uma percentagem 24% maior de PIB da Alemanha em relação a França.



Conclusão

O serviço público no contexto de literaturas conceituadas e consultadas com o intuito do título, o nível da gestão de ganho como uma dimensão de qualidade no serviço público, segurar-se a abordagens em diferentes literaturas, neste âmbito, determinar uma forte ligação em que a gestão de ganho seria a grande alternativa para serviço de qualidade nos setores públicos.

Para o serviço público ser desenvolvido, deve dar-se importância à qualidade dado que “o prestígio e uniformidade nas organizações contribuem de forma eficaz, para o crescimento económico (Sousa e Santos, p. 510). Alcançar um novo impulso, fazer melhoramento em prestação de serviço, para que os clientes públicos percebam a mudança originada da estratégia da gestão, desta forma prevalecer à conduta ética mas de forma equitativa e, é “difícil julgar se a TQM possibilita uma ferramenta de gestão útil e apropriada para o setor público e se aqueles

experimentos com gestão de qualidade no governo provaram, de uma forma geral, terem sido bem-sucedidos ou não” (Stringham, 2004, p. 202).

No aspeto de crescimento económico, os países têm-se desenvolvido através de apoio da gestão pública, com seriedade em todos processo de crescimento para que país não seja atingidos pelo mau posicionamento financeiro do mercado de outras nações mundiais, dado que “a crise financeira mundial vivida na última década fez aparecer muitos problemas que já existiam há algum tempo (Sousa e Santos, p. 3). No caso da União Europeia, uma das potências mundiais que compõem o mundo financeiro, as medidas tomadas têm reflexos, o mercado sentirá os efeitos positivos ou negativos, “ em comparação, França, Itália e o Reino Unido foram reportadas como tendo favorecido uma forma segundo a qual os governadores dos bancos centrais nacionais estariam fortemente envolvidos em tomada de decisão (Hosli, 2000, p. 752).

Finalmente, ainda existe muito a melhorar no serviço público, a literatura evidenciou o processo alargado quando se investiga sobre o setor público, ao mesmo tempo, a maioria dos gestores não têm o conhecimento necessário para ocupar cargo tão promissor e complexo no âmbito da administração pública, muito menos gerir qualidade no setor público, mas ainda há a possibilidade desses gestores adquirirem tal conhecimento. Porque alguns deles se preocupam mais com processos políticos e se esquecem que a administração pública é muito mais importante, apesar de que o mecanismo democrático e o poder político sempre ficam a frente da administração pública.

Esta investigação mostrou através da literatura abordada ainda muito a estudar mas também foi percebido que deve investir-se cada vez mais neste nicho de investigação para que os gestores sejam orientados pelo mundo científico e não somente pelo mundo político e espero que outros investigadores assegurem a continuidade desta investigação tão relevante para a gestão pública.

Referências bibliográficas

- Arora, E. (2011). Knowledge management in public sector. *Journal of Arts Science & Commerce*, II(1), 165–171.
- Alavoine, C., & Batazzi, C. (2014). *Nature And Exchange Of Information In Intercultural Business Negotiations*. Obtido de http://www.ipag.fr/wp-content/uploads/recherche/WP/IPAG_WP_2014_266.pdf
- Andayani, W., Mwangi, J. K., Sadewo, D., & Atmini, S. (2008). *Corporate Social Responsibility, Good Corporate Governance and the Intellectual Property: An External Strategy of the Management to Increase the Company's*

Value (SSRN Scholarly Paper No. ID 1327513). Rochester, NY: Social Science Research Network. Obtido de <http://papers.ssrn.com/abstract=1327513>

Burgstahler, D., Hail, L., & Leuz, C. (2006). *The Importance of Reporting Incentives: Earnings Management in European Private and Public Firms* (SSRN Scholarly Paper No. ID 484682). Rochester, NY: Social Science Research Network. Obtido de <http://papers.ssrn.com/abstract=484682>

Coats, D., & Passmore, E. (2008). *Public value: The next steps in public service reform*. Work Foundation. Obtido de http://publiccommons.ca/public/uploads/civilsociety/201_PV_public_service_reform_final.pdf

Costantini, V., & Monni, S. (2006). *Environment, Human Development and Economic Growth* (SSRN Scholarly Paper No. ID 888775). Rochester, NY: Social Science Research Network. Obtido de <http://papers.ssrn.com/abstract=888775>

Chen, D. H. C., & Dahlman, C. J. (2005). *The Knowledge Economy, the KAM Methodology and World Bank Operations* (SSRN Scholarly Paper No. ID 841625). Rochester, NY: Social Science Research Network. Obtido de <http://papers.ssrn.com/abstract=841625>

Davidsson, P., & Gordon, S. R. (2012). Panel studies of new venture creation: a methods-focused review and suggestions for future research. *Small Business Economics*, 39(4), 853–876. doi:10.1007/s11187-011-9325-8

Dunnell, K. e Smith, P. (2007). Measuring Quality as Part of Public Service Output Strategy following consultation. www.ons.gov.uk

Ehrich, L. C. (2005). Revisiting phenomenology: Its potential for management research. Obtido de <http://eprints.qut.edu.au/2893/>

Giorgi, A. (2005). The Phenomenological Movement and Research in the Human Sciences. *Nursing Science Quarterly*, 18(1), 75–82. doi:10.1177/0894318404272112

International Monetary Fund (2014) *World Economic Outlook—Recovery Strengthens, Remains Uneven*. Washington: International Monetary Fund

Léon, P. (1982). História Económico e Social do Mundo In *A dominação do capitalismo (1840-1914)* volume IV Tomo II. Lisboa Sá da Costa Editora

Lima, A., & Tsutsui, K. (2012). Globalization and commitment in corporate social responsibility cross-national analyses of institutional and political-economy effects. *American Sociological Review*, 77(1), 69–98.

Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949. doi:10.1108/02656710510625211

Sousa, A. N.; Santos, B. S. M. (2014). Atitude empreendedora para o desenvolvimento e a sustentabilidade económica na Extremadura. In: *20TH APDR CONGRESS Renaissance of the Regions of Southern Europe*. (pp. 509-517). Azores, Portugal: University of Azores.

Sousa, A. N.; Santos, B. S. M. (2014, novembro). *A produção rural para o desenvolvimento e a sustentabilidade económica na Extremadura*. Comunicação apresentada no XXXIV Encontro de Associação Portuguesa de Historia Economia e Social APHES. Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal

Sousa, A. N.; Santos, B. S. M. (2014, novembro). *Atitude empreendedora na perspectiva de género e de desenvolvimento económico na Extremadura*. Comunicação apresentada no I Encontro Internacional de Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho EISIOT. IPL-Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal

Stringham, S. H. (2004). Does quality management work in the public sector. *Public Administration and Management: An Interactive Journal*, 9(3), 182–211

Thenint, H, LL&A. (2010). Mini Study 10 Innovation in the public sector. Obtido 16 de dezembro de 2014, de http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/proinno/inno-grips-mini-study-10_en.pdf

Hosli, M. O. (2000). The creation of the European economic and monetary union (EMU): intergovernmental negotiations and two-level games, *Journal of European Public Policy*, 7:5, 744-766, DOI: 10.1080/13501760010014939

Haberler, G. (1976). Crescimento Económico e Estabilidade: Uma Análise da Evolução e das Políticas Econômicas. Zahar Editora Rio de Janeiro

Mayer-Foulkes, D. (2008). *Globalization Reform for Sustainable, Global, Economic Development* (SSRN Scholarly Paper No. ID 1317085). Rochester, NY: Social Science Research Network. Obtido de <http://papers.ssrn.com/abstract=1317085>

VMware vRealize Business (2014). Gain Transparency and Control Over Costs and Quality of IT Services. <http://www.vmware.com/download/patents.html>