

A BUROCRACIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – UM ESTUDO DE CASO SOBRE O BOLSA FAMÍLIA NA CIDADE DE LAVRAS DA MANGABEIRA.

Marcia Eliane de Sousa Bezerra¹

Maria Erilucia Cruz Macêdo²

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem por finalidade fazer um estudo sobre a os problemas ocasionados pela burocracia na administração pública, seus aspectos teóricos e conceituais, bem como o impacto na gestão pública, causado pelo uso excessivo desta teoria no referido setor. O trabalho que traz como tema “a burocracia na administração pública – um estudo de caso sobre o bolsa família”, apresenta a definição da teoria da burocracia em sua essência e confronta com a burocracia na pratica. Abordar ainda o tema burocracia dentro de um dos programas sociais de maior relevância para a população carente do país. No primeiro momento é imprescindível traçar um histórico da teoria da burocracia e sua relevância dentro da administração na busca pela eficiência. Posteriormente apresenta a teoria aplicada na administração pública e seu desenvolvimento, mostrando suas disfunções acentuadas de maneira até certo ponto desfavorável a excelência. Finalmente, culmina-se com o ápice dos estudos realizados na presente pesquisa através de um questionário aplicado aos beneficiários do Programa Bolsa Família.

Palavras-Chave: Burocracia. Administração pública. Bolsa Família.

ABSTRACT

This conclusion of course work is designed to do a study on the problems caused by bureaucracy in public administration, its theoretical and conceptual aspects, as well as the impact on public management, caused by excessive use of this theory in that department. The work that brings the theme of "red tape in public administration - a case study on the family purse presents a definition of the theory of bureaucracy in its essence and confront the bureaucracy in practice. Addressing the issue even within a bureaucracy of social programs more relevant to the poor people of the country. At first it is essential to draw a historical theory of bureaucracy and its relevance within the administration in the quest for efficiency. Then, it presents the theory applied in public administration and development, showing his disorders marked in a manner somewhat unfavorable excellence. Finally, it culminates with the culmination of studies in this research through a questionnaire given to the beneficiaries of Family scholarship.

Keywords: Bureaucracy. Public administration. Family scholarship

1. Graduanda do Curso de Administração da Faculdade Vale do Salgado. E-mail: marciaelianeye@yahoo.com.br

2. Professora orientadora do curso de Administração da Faculdade Vale do Salgado. E-mail: mariaerilucia@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

A teoria da burocracia é considerada ineficaz, inviável, uma anomalia no sistema público do país. As leis e normas nela existentes são seguidas apenas pela minoria fragilizada por problemas sociais que vêm nesta teoria uma inimiga, que trava e torna inacessíveis programas e projetos essenciais na vida da população mais pobre e discriminada.

A burocracia tende a atrasar e travar na maioria das vezes projetos e decisões que uma vez tomadas facilitaria a vida de pelo menos uma boa parte da população. Mediante esta realidade criou-se o seguinte problema: de que forma a burocracia ocasiona atraso nas prestações de serviços públicos a comunidade? A burocracia com que se trabalha nos programas sociais culmina no atraso que muitas vezes, torna impossível o funcionamento desses programas, pois a quantidade de documentos exigidos, por exemplo, favorece a exclusão de um considerável número de famílias mais carentes que não dispõem da documentação exigida e por isso ficam fora de determinados programas e projetos. Assim burocracia faz com que haja uma demora na aprovação de projetos e leis, isso trás como consequência o atraso na execução e prestação de serviços a sociedade.

O objetivo geral deste artigo é investigar os fatores que levam a burocracia a ser um dos principais fatores para o entrave e atraso de serviços e projetos sociais de maneira geral. Os objetivos específicos são: mostrar como a gestão pública pode driblar a burocracia; verificar em quais circunstâncias a burocracia pode ser aliada; e observar o comportamento do poder público diante das dificuldades impostas pela burocracia a sociedade de um modo geral.

Considerando que a burocracia é atualmente a responsável pela ineficácia dos serviços prestados a população, principalmente a população mais carente, e que a enorme quantidade de documentação exigidas por repartições e órgãos públicos causa transtornos e insegurança a sociedade de modo geral. É nesse contexto que desenvolvemos esse trabalho que busca facilitar a compreensão da teoria burocrática e por que ela foi introduzida no sistema público administrativo, enfatizando os pontos positivos e negativos a ela atribuídos. Esperamos que este trabalho abra caminhos para estudos mais aprofundados desse assunto que muito interessa a sociedade.

2. A BUROCRACIA ATRAVÉS DE UMA REVISÃO TEÓRICA

A teoria da burocracia sob o olhar de seus pensadores e idealizadores de forma direcionada a gestão pública. Enfatizando ainda a importância do processo comunicacional e da teoria das relações humanas, como formas de amenizar os problemas burocráticos administrativos.

2.1 A teoria da burocracia

A teoria da burocracia surgiu na década de 40, pela necessidade de uma organização racional, sólida e abrangente. É uma forma de organização humana, que tem como finalidade garantir a máxima eficiência dos objetivos de uma empresa.

Esta teoria foi pensada por vários estudiosos que inspiraram-se nas obras de um economista e sociólogo, chamado Max Weber, que podemos considerá-lo atualmente o “pai” desta teoria. É o que nos mostra Chiavenato (2000, p.303) “Alguns estudiosos foram buscar nas obras de um economista e sociólogo já falecido, Max Weber, a inspiração para essa nova teoria da organização”. Surgiu, assim, a teoria da burocracia na administração.

Ao analisar os tipos de autoridade, Weber concluiu que ter autoridade é o mesmo que ter poder e poder significa impor suas vontades e opiniões, mesmo contra qualquer tipo de resistência. Fazendo assim com que os subordinados sejam dominados. Compreenderemos melhor esta afirmação ao analisarmos a opinião de:

A autoridade proporciona o poder: ter autoridade é ter poder. [...] se a autoridade proporciona o poder, o poder conduz a dominação. Dominação significa que a vontade manifesta (ordem) do dominador influencia a conduta dos outros (dominantes) de tal forma que o conteúdo de ordem, por se mesma, se transforma em norma de conduta (obediência) para os subordinados (WEBER, 1864-1920 citado por CHIAVENATO 2000, p.305).

Vendo dessa forma a teoria da burocracia é que podemos compreender a hierarquia existente na administração pública, onde os governantes decidem sobre a vida das pessoas, elaborando e aprovando leis, projetos e normas que a sociedade deve seguir, deixando assim as pessoas a sua mercê e fazendo-as ficarem subordinadas as suas escolhas.

Popularmente o termo burocracia é usado como forma pejorativa, é sinônimo de dificuldade, como nos mostra claramente:

Segundo o conceito popular, a burocracia é entendida como uma empresa ou organização onde o papelório se multiplica e se avoluma, impedindo soluções rápidas ou eficientes. [...] o leigo passou a dar o nome de burocracia aos defeitos do sistema (disfunções) e não ao sistema em si mesmo (CHIAVENATO, 2000, p.309).

O que não deixa de ser uma realidade, principalmente na administração pública, onde para a população a burocracia tornou-se um entrave, um bloqueio que as impende ou retarda o acesso aos programas sociais que lhes são de direito. Podemos citar como exemplo a previdência social, onde depois de muitos anos de contribuição são necessários tantos documentos, para provar a sua legitimidade, que os futuros beneficiários passam anos lutando por um direito já conquistado. Esta entre outras situações gritantes na administração pública nos revela que a burocracia em excesso tem sido verdadeiramente um problema constante para a sociedade. É o que nos mostra:

A necessidade de documentar e de formalizar todas as comunicações dentro da burocracia afim de que tudo possa ser devidamente testemunhado por escrito conduz à tendência ao excesso de formalismo, de documentação e, conseqüentemente, de papelório. Aliás, o papelório constitui uma das mais gritantes disfunções da burocracia, o que leva o leigo, muitas vezes a imaginar que toda burocracia tem necessariamente um volume inusitado de papelório, de vias adicionais de formulários e de comunicações (CHIAVENATO, 2000, p.319).

Mediante essa afirmação acima citada, podemos compreender que dessa forma, as famílias de classe media, classe media baixa, e principalmente as de classe baixa, são sempre as mais prejudicadas pelo sistema burocrático, pois na sua grande maioria não disponibilizam de alguns documentos exigidos pelo sistema e assim ficam impossibilitadas de usufruírem de programas que lhes auxiliariam no crescimento intelectual e financeiro de sua família, gerando assim ainda mais prejuízos para o país, pelo aumento exorbitante de famílias carente e conseqüentemente aumentando a violência, a prostituição, o trabalho escravo e o analfabetismo.

Se compreendermos melhor a teoria da burocracia, poderemos entender porque uma teoria que foi pensada para ser “eficaz por excelência”, tomou rumos tão contraditórios. É o que nos revela a afirmação de Maximiano (2000, p.88) “Weber pintou a burocracia como maquina completamente impessoal, que funciona de acordo com regras, enquanto as pessoas ficam em planos secundários ou nem são consideradas”.

Esta afirmação feita por Maximiano nos norteia um pouco sobre a análise das anomalias do sistema burocrático introduzido por Weber na administração. Pois um sistema

pensado para ser aplicado por seres humanos imperfeitos e cheios de sentimentos irracionais não poderia ser tão impessoal, como nos mostra outro pensador:

Isto porque o tipo ideal de burocracia sofre transformações quando operados por homens. Segundo Merton, o homem (excluído dos estudos de Max Weber, que descreveu um sistema social desumano e mecanicista), quando participa da burocracia, faz com que toda a previsibilidade do comportamento, que deveria ser maior consequência da organização, escape ao modelo preestabelecido. [...] Cada disfunção é o resultado de algum desvio ou exagero em cada uma das características do modelo burocrático explicado por Weber. (MERTON, 1952, citado por CHIAVENATO, 2000, p.318)

Entretanto a afirmação de Merton nos leva a pensar na teoria da burocracia como um sistema que é aplicado ao homem não pensando no seu bem estar, e sim em um processo onde o ser humano é apenas um elo entre o dominador (governo) e o poder de dominação, onde esses são amparados por leis (criadas por eles), que definem como deverá funcionar a organização. Como mostra:

A idéia básica fundamenta-se no fato de que as leis podem ser promulgadas e regulamentadas livremente por procedimentos formais e corretos. O conjunto governante é eleito e exerce o comando de autoridade sobre os comandados, seguindo certas normas e leis [...] (CHIAVENATO, 2000, p.307).

Analisando esta teoria por estes aspectos citados é que percebemos o emaranhado de problemas por ela causados nas repartições e instituições públicas onde os governantes usam para o seu interesse pessoal as normas, baseando-se em brechas deixadas obscuras pela lei, fazendo assim com que leis criadas para benefício comum da população torne-se um favor, deixando os beneficiários destas leis e programas sociais, devedores de obediência e submissão aos mesmos.

Com tudo a teoria da burocracia tornou-se ineficaz, uma barreira imensurável de normas a serem seguidas e cumpridas por alguns poucos governantes, que compreenderam e desejam seguir fielmente a sua essência de impessoalidade e igualdade por um bem comum, que contrasta com um escudo que “protege” outros tantos governantes que aproveitam a enorme quantidade de leis e as transformam em aliadas para concretizarem seus planos de comando, domínio e comodidade corrupta e imparcial.

2.2. Comunicação Contemporânea e a Teoria das Relações Humanas

Da necessidade da humanização administrativa, da desmistificação do homem como um ser mecânico, programado para desenvolver determinadas atividades e simplesmente aumentar o nível de lucratividade da organização, implantadas pela teoria clássica de Fayol, teoria da burocracia de Weber, que tem ênfase na hierarquia, em uma estrutura organizada por função analisada de cima para baixo, onde a organização é vista como uma máquina como um sistema fechado. Surgiu nos Estados Unidos a partir de 1940, pensada por Elton George Mayo a Teoria das Relações Humanas. Como afirma:

A Teoria das Relações Humanas (ou Escola Humanística da Administração) surgiu nos Estados Unidos, como consequência das conclusões da Experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores. Foi um movimento de reação a oposição à Teoria Clássica da Administração. (CHIAVENATO, 2000, p.107).

Essa teoria não surgiu por acaso nem tão pouco se desenvolveu rapidamente. O conceito da nova teoria deu-se através de uma experiência realizada na fábrica de Hawthorne em Chicago. Com o objetivo de elevar a eficiência da empresa Mayo buscou justapor o fator psicológico com o fisiológico de seus funcionários por entender que deles dependia toda a produção da organização. Com isso percebeu-se que o fator psicológico se sobressai ao fisiológico. A integração social ficou caracterizada, diante do resultado das etapas da experiência de Hawthorne, como um fator determinante no nível de produção como nos mostra:

Quanto maior a integração social no grupo de trabalho, tanto maior a disposição de produzir. Se o empregado apresenta excelentes condições físicas e fisiológicas para o trabalho e não estiver socialmente integrado, sua eficiência sofrerá a influência de seu desajuste social. (CHIAVENATO, 2000, p.113).

A partir dessa afirmação pode-se mensurar a importância dessa teoria para o bom desempenho de uma organização, tendo em vista que essas são compostas por pessoas e delas dependem a sua excelência. A necessidade de se introduzir na administração uma teoria que apresentasse o foco voltado para entender as pessoas levando em consideração, que o ser humano precisa da convivência uns com ou outros, fez com que a Teoria das Relações Humanas começasse a ganhar forma e conquistar seus seguidores. Tendo em vista que o homem é um ser sociável, é que suas emoções são transportadas inevitavelmente para os trabalhos por eles desenvolvidos. Assim sendo a humanização da administração se sobrepõe a mecanicidade de outrora, pelo simples fato de que o homem, a exemplo da organização, deve ser visto como um conjunto e não isoladamente. Como afirma:

Sob o nosso ponto de vista, o homem não pode ser concebido como ser natural, porque é um produto histórico, nem pode ser estudado como ser isolado, porque ele se torna humano em função de ser social, nem ser concebido como ser abstrato, porque o homem é o conjunto de suas relações. (BOCK e colaboradores 2002, p.167).

Com base na afirmação acima podemos notar a importância de considerar a humanização dentro de toda e qualquer tipo de organização. A busca por entender as ações do ser humano passou a ser uma constante no universo administrativo. Observa-se que além dos grupos formais existentes a formação dos grupos informais nas organizações é inevitável. Essa passou a ser a preocupação dos humanistas, visto que esses grupos podem influenciar positiva ou negativamente no desenvolvimento do plano administrativo, pois conseguem introduzir na organização suas culturas, seus anseios, seus valores e com isso integram uma organização uma forma mais humana. Como afirma:

Os grupos informais definem suas regras de comportamento, forma de recompensas ou sanções sociais, objetivos, escala de valores sociais, crenças e expectativas que cada participante vai assimilando e integrando em suas atitudes e comprometimento (CHIAVENATO, 2004, p. 107).

Visto que as organizações existem por pessoas, com pessoas e para pessoas e sabendo que essas têm um papel fundamental no sucesso das organizações por influenciarem diretamente em seu desempenho, fica claro a necessidade de conhecer melhor essas pessoas. Esse conhecimento conduz a organização a fidelização de seus colaboradores, e essa fidelização interna irá se estender aos clientes externos através qualidade dos serviços prestados, a satisfação com o produto ou serviço adquirido.

Para que haja esse entendimento das ações e comportamento do ser humano em sociedade a Teoria das Relações Humanas busca estudar exatamente essas variáveis. Assim afirma Chiavenato (2004, p.107) “Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social”. Compreender as relações humanas auxilia o administrador no desempenho do complexo papel de tomada de decisões, consegue transformar o ambiente de trabalho em um celeiro de produtividade, criatividade e ótimos desempenhos.

O impacto causado pela nova visão administrativa com ênfase na humanização traz conceitos importantes que buscam melhorar do desempenho através do comprometimento dos colaboradores. Essa nova proposta introduz na administração motivação, liderança, comunicação entre outros como mostra:

O advento da Teoria das Relações Humanas trouxe uma nova linguagem que passou a dominar o repertório administrativo: fala-se agora em motivação, liderança,

comunicação, organização informal, dinâmica de grupo etc. [...] A ênfase nas tarefas e na estrutura é substituída pela ênfase nas pessoas (CHIAVENATO, 2004, p.116).

Mediante essa afirmação nos damos conta de que o processo de administrar vai além do simples fato de comandar, controlar e planejar ações a serem desenvolvidas. Administrar engloba encontrar mecanismo para manter a organização em sintonia, envolver todos os colaboradores, coordenar as informações garantindo a fluência e influencia das mesmas. E um dos aliados da administração nessa busca pela uniformidade da organização é sem duvidas o processo comunicacional.

Esse processo envolve varias formas de nos comunicar. Compreendemos a importância de uma boa comunicação, tendo em vista que essa tem como função não apenas a informação, mas, facilitar a motivação, o controle e a expressão emocional, características indispensáveis para que o processo comunicacional ocorra com sucesso, ocasionando conseqüentemente o sucesso da organização. É o que afirma Robbins (2007, p.120) “Para obter bom desempenho, os grupos precisam exercer algum tipo de controle sobre seus membros, estimulá-los ao esforço, oferecer os meios para a expressão emocional e fazer escolhas”.

Percebe-se nessa afirmação a importância e amplitude da comunicação dentro de uma organização. Uma comunicação de qualidade consegue deixar claro o para o funcionário que deve ser feito como deve ser feito e por que deve ser feito, tornando assim a atividade prazerosa e significativa, facilitando o controle e a tomada de decisão.

Por esse motivo a comunicação deve ser constantemente utilizada em seus múltiplos canais, escrito, oral, gestual, eletrônico, como forma de manter o feedback: que reduzirá os equívocos e corrigirá rapidamente os possíveis erros, deixando as normas e formalizações bem definidas.

2.3. A teoria da burocracia e a comunicação no setor público administrativo.

A teoria da burocracia foi pensada como uma forma de organização humana que busca amenizar as conseqüências das influencias externas á organização e harmonizar a especialização dos seus colaboradores e o controle das suas atividades de modo a se atingir os objetivos organizacionais através da competência, eficiência, clareza e objetividade sem considerações pessoais. Como afirma Kwasnick (1987, p. 25) “Para uma organização fosse

considerada rigorosamente burocrática, portanto, ela deveria ser fundamentada na especialização, na disciplina, ter unidade, ter processos descritos com clareza”.

Essa nova teoria pensada por Weber desenvolveu-se na administração em função dos seguintes aspectos: a fragilidade e parcialidade da teoria clássica e das relações humanas, o crescente tamanho e complexidade das empresas, a necessidade de um modelo de organização racional e o surgimento da sociologia da burocracia.

Por apresentar características que orientavam e passavam segurança ao administrador na tão complexa tomada de decisões. As características da teoria da burocracia que a diferencia das outras teorias são: O caráter legal de normas e regulamentos que fazem da burocracia uma organização baseada em uma espécie de legislação própria que define antecipadamente como a organização deverá funcionar em todas as suas áreas e devem ser cumpridas por todos que fazem parte da organização como afirma:

A burocracia é uma organização ligada por normas e regulamentos estabelecidos previamente por escrito. Essas normas e regulamentos são escritos e também são exaustivos porque cobrem todas as áreas da organização, prevêm todas as ocorrências e as enquadram dentro de um esquema definido capaz de regular tudo o que ocorrem dentro da organização. (WEBER (1965) citado por CHIAVENATO 2000, p. 310).

Essa característica tem por finalidade facilitar as ações realizadas nas empresas, pois se o funcionário está preparado para determinada situação a decisão será tomada em tempo hábil e com segurança por ter sido pensada e legalizada. A política estabelecida pela empresa deve ser conhecida e entendida por todos que dela fazem parte. Esse entendimento se dá através da comunicação estabelecida pela organização, que deve ser escrita e repetitiva como nos afirma:

A burocracia é uma organização ligada por comunicação escrita. [...] Daí o caráter formal da burocracia: todas as ações e procedimentos são feitos para proporcionar comprovação e documentação adequada, bem como assegurar a interpretação unívoca das comunicações. (WEBER (1965) citado por CHIAVENATO 2000, p. 310).

Essa singularidade apresentada por Weber na comunicação é um fator relevante, pois todos os membros da organização devem falar a mesma língua, conhecer e compreender os objetivos da empresa.

Entretanto a comunicação não deve ser apenas escrita, considerando que as organizações são compostas por pessoas e que estas têm necessidade de serem motivadas para realizarem suas atividades plenamente, compreendemos a importância de uma boa comunicação, tendo em vista que essa tem como função não apenas a informação, mas,

facilita a motivação, o controle e a expressão emocional, características indispensáveis para que o processo comunicacional ocorra com sucesso, ocasionando conseqüentemente o sucesso da organização. É o que afirma Robbins (2007, p. 120) “Para obter bom desempenho, os grupos precisam exercer algum tipo de controle sobre seus membros, estimulá-los ao esforço, oferecer os meios para a expressão emocional e fazer escolhas”.

Percebe-se nessa afirmação a importância e amplitude da comunicação dentro de uma organização, uma comunicação de qualidade consegue deixar claro o para o funcionário que deve ser feito como deve ser feito e por que deve ser feito, tomando assim a atividade prazerosa e significativa, facilitando o controle e a tomada de decisão, por esse motivo a comunicação deve ser constantemente utilizada em seu múltiplos canais, escrito, oral, gestual, eletrônico, como forma de manter o feedback: que reduzirá os equívocos e corrigirá rapidamente os possíveis erros, deixando as normas e formalizações bem definidas. É o que afirma Robbins (2007, p. 121) “O elo final do processo é o círculo de feedback, por meio do qual se faz a verificação do sucesso na transmissão de uma mensagem, como originalmente pretendia. Ele determina se a compreensão foi ou não obtida”.

De maneira que em tese a burocracia busca amenizar as conseqüências das influências externas à organização e harmonizar a especialização dos seus colaboradores e o controle das suas atividades de modo a se atingir os objetivos organizacionais através da competência e eficiência, sem considerações pessoais.

3. GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

O termo Gestão segundo o dicionário Junior da língua portuguesa de Geraldo Mattos significa: ação de gerir alguma coisa: administração, direção.

O nosso país é uma federação composta pela união, estado e municípios como afirma: Nascimento (2006, p.1) “O Brasil é uma Republica Federativa composta por três níveis de governos: o governo federal (União), os governos estaduais e municipais”. E como uma federação o poder administrativo é parcialmente descentralizado. Cada uma dessas esferas tem suas competências definidas na constituição federal, que norteia o gestor público sobre que direção deverá tomar para adotar, da melhor forma, os rumos de sua administração. Como afirma: Instituto Brasileiro de Administração Municipal (1996, p. 11) “A competência de cada uma das esferas governamentais está definida na Constituição Federal, que também estabelece

o que lhes é vedado”.

A autonomia dos municípios se caracteriza pelo fato que este possui sua própria lei orgânica, sua “sustentabilidade” através dos tributos por ele arrecadados, entretanto apesar de autônomo para decidir sobre os assuntos do município, suas ações e despesas estão sujeitas a fiscalização do Estado e da União. Como afirma:

Por sua vez, a livre aplicação das rendas municipais está condicionada à obrigatoriedade da prestação de contas e da publicação de balancetes, nos prazos fixados em lei (art. 30, III).

Para Constituição de 1988, o primeiro ponto basilar de garantia de autonomia municipal ESTÁ NO ART. 29: O Município reger-se-á por Lei Orgânica própria, ditada pela Câmara Municipal, que a promulgará. (INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL 1996, p. 14)

Essa autonomia proposta aos municípios pela Constituição Federal disponibiliza a livre escolha pelo gestor, da sua estrutura organizacional como lhe parecer mais viável. O gestor poderá montar sua equipe de trabalho, instituir as secretarias municipais, departamentos e demais órgãos de que se necessitem para um desempenho harmônico da administração. Como nos mostra: Instituto Brasileiro de Administração Municipal (1996, p. 17) “Assim, por exemplo, a Prefeitura pode ser organizada em secretarias, departamentos, divisões, seções, coordenadorias, segundo o tamanho e as necessidades da administração Municipal”. Dessa forma conhecendo a realidade de cada município a estrutura organizacional pode ser pensada para melhor se adequar as suas necessidades.

Essa liberdade administrativa tende a garantir a cidadania dos munícipes. É o que nos afirma: Instituto Brasileiro de Administração Municipal (1996, p. 2) “Quanto melhor organizada estiver a administração municipal, melhores condições estarão criadas para a transformação dos munícipes em verdadeiros cidadãos”. Tendo em vista essa afirmação percebe-se nitidamente a intervenção da Teoria da Burocracia, que tem em sua essência o objetivo de organizar e reduzir as falhas. Para tanto a Teoria da Burocracia prioriza a hierarquização e a departamentalização que vemos excessivamente no setor público.

3.1. Burocracia e Gestão Pública

Entender o conceito de gestão pública nos leva a perceber o porquê de sua ligação com a Teoria da Burocracia. O ato de gerir a coisa pública propicia a uma mecanização resultante da padronização e rotinização proveniente do elevado nível de hierarquização existente neste

setor. Daí a percepção clara e bem definida da utilização da Teoria da Burocracia dentro da administração pública. Através do entendimento de que a mecanização está diretamente ligada à burocratização, e da identificação de suas fortes características explícitas dentro dessa visão mecânica:

As organizações planejadas e operadas como se fossem máquinas são comumente chamadas de burocráticas. Mas a maioria das organizações são, até certo ponto, burocratizadas devido à maneira mecanicista de pensamento que delineou os mais fundamentais conceitos de tudo aquilo que sejam as organizações. Por exemplo, quando se fala de organização, habitualmente se pensa num estado de relações ordenadas entre partes claramente definidas que possuem alguma ordem determinada. [...] fala-se de organização como se fossem máquinas e, conseqüentemente, existe uma tendência em esperar que operem como máquinas: de maneira rotinizada, eficiente, confiável e previsível. (MORGAM, 1996, p. 24)

Do ponto de vista administrativo esses fatores resultam em um nível elevado de eficiência. Tendo em vista que cada um dos colaboradores tem em mente exatamente o que fazer, como fazer, para que fazer, quando e em quanto tempo fazer. Essa forma de conscientização do papel predeterminado de cada um dentro do processo produtivo da organização tende a agilizar, reduzir erros, e resultar em eficiência.

A visão da organização como partes de um todo interligado, com objetivos e ações definidas e funções precisamente determinadas, fazem com que se possa perceber a semelhança das máquinas utilizadas no processo produtivo, com os que as manipulam para realizarem tal processo. Como afirma Morgam (1996, p. 26) “As organizações que usaram máquinas tornam-se cada vez mais parecidas com as máquinas”. Dessa forma observa-se a forte influência da burocracia nesse processo de mecanização.

Tendo em vista que tal teoria tem por finalidade e principal característica rotinizar os processos, padronizar as atividades desenvolvidas, reduzir o índice de erros, agilizar a produção e apresentar bem definidas as regras e a hierarquia da organização. É o que conclui:

Concluiu que as formas burocráticas rotinizam os processos de administração exatamente como a máquina rotiniza a produção. No seu trabalho, descobriu que a primeira definição compreensiva de burocracia caracteriza-a como a forma de organização que enfatiza a precisão, a rapidez, a clareza, a regularidade, a confiabilidade e a eficiência, atingidas através da criação de uma divisão de tarefas fixas, supervisão hierárquica, regras detalhadas e regulamentos. (MORGAM, 1996, p. 26).

Essas características burocráticas são comumente encontradas em larga escala dentro da gestão pública municipal, ao analisarmos as funções fixas de um gestor municipal, que englobam planejar, comandar, coordenar e controlar. A função comandar desempenhada pelo executivo municipal deixa clara o nível de hierarquia da organização. Compreende em dar ordens, que serão executadas de cima para baixo. Concentrando toda autoridade

administrativa nas mãos de um único representante o Prefeito.

Entretanto a delegação, descentralização e departamentalização não mudam o fato de ser de responsabilidade do gestor todos os rumos seguidos por sua administração como afirma Heleno (2007, p. 27) “Cabe ao administrador municipal exercer sua capacidade de equacionar e resolver problemas, envolvendo pessoas e setores certos”. Ao gestor municipal cabe ainda o papel de controlar as atividades e ações, após terem sido delegadas, a fim de avaliar o nível de eficácia com que essas vêm sendo desempenhadas.

Controlar é verificar se as ordens foram cumpridas. A função de controlar completa, pois, a de comandar. Pouco adianta dar ordens, se o seu fiel cumprimento não for verificado. Pela sua própria natureza, o controle deve ser exercido permanentemente, e não de maneira esporádica. (INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL, 1996, p. 30).

Delegar não é uma tarefa simples. Exige que tanto o gestor quanto o subordinado estejam preparados para desempenhar a tarefa proposta. Exatamente pelo fato de que a autonomia delegada e o poder decisório deve ser claramente definida, assim o subordinado terá conhecimento real de suas limitações enquanto que o gestor terá conhecimento da autoridade a este dispensada, evitando o desgaste de ambos perante os demais comandados e garantindo a autoridade de ambos. De forma contrária a delegação corre o risco de torna-se um entrave e aumentar o nível de lentidão dos serviços prestados a população além de propagar nos cidadãos o temor pela burocracia.

3.2. Teoria X e Teoria Y e processo de burocratização

De acordo com a teoria X é intrínseco ao homem a necessidade de ser controlado, manipulado, obedecer a normas e regras preestabelecidas. Esta teoria considera o homem preguiçoso, incapaz de traçar seus próprios objetivos. Omissos as suas vontades. Limitados as suas incapacidades. Como mostra:

- O homem é indolente e preguiçoso por natureza: ele evita o trabalho ou trabalha o mínimo possível, em troca de recompensas salariais ou materiais.
- Falta-lhe ambição: não gosta de assumir responsabilidades e prefere ser dirigido e sentir-se seguro nessa dependência.
- O homem é basicamente egocêntrico e seus objetivos pessoais opõem-se em geral, aos objetivos da organização.
- A sua própria natureza leva-o a resistir às mudanças, pois procura sua segurança e pretende não assumir riscos que o ponham em perigo.

- A sua dependência torna-o incapaz de autocontrole e autodisciplina: ele precisa ser dirigido e controlado pela administração. (CHIAVENATO, 2000, p. 402)

De certa forma reconhecem-se características inerentes a teoria da burocracia na forma como está conceituada a teoria X. A forma desumana com que se vê o funcionário, compreendidos por ambas, como peças de uma gigantesca máquina produtiva, capaz apenas de desempenhar funções predeterminadas na busca por atingirem o objetivo da organização. Visto dessa forma a semelhança entre essas duas teorias torna-se ainda mais acentuada, no que diz respeito ao controlar as atividades, rotinizar e avaliar o ser humano de maneira errônea. Tais conceitos predisõem a repetitividade das funções a serem desempenhadas, dessa forma inclina-se a tornar os funcionários desmotivados, descomprometidos. Tendem a transformar-los em máquinas programadas para desenvolverem determinadas funções sempre da mesma forma seguindo os mesmos padrões.

Para a teoria X a motivação do trabalhador é uma questão apenas financeira. Chiavenato (2000, p. 405) “[...] dentro dessa perspectiva, para vencer a preguiça e a indolência humanas, o salário é utilizado como recompensa [...]. O salário passa a ser o único estímulo ou controle válido para a Teoria X, [...]”.

4. PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA.

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência de renda do governo federal para famílias que se encontram abaixo da linha de pobreza e ou em situação de risco e vulnerabilidade social, ou seja, famílias pobres e extremamente pobres. O programa bolsa família surgiu a partir da unificação de quatro programas: Bolsa-Escola, Bolsa-Alimentação, Cartão-Alimentação e Auxílio-Gás, com o objetivo de viabilizar a todos os brasileiros o acesso a níveis dignos de subsistência e seus recursos serão aplicados em ações suplementares de nutrição, habitação, saúde, educação, reforço de renda familiar e outros programas de relevante interesse social, voltados para a melhoria da qualidade de vida.

Que o Programa Bolsa Família - PBF, criado pela Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, e regulamentado pelo Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, tem por objetivos a inclusão social das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, por meio da transferência de renda vinculada a condicionalidades, o desenvolvimento das famílias em situação de vulnerabilidade sócio-econômica, e a promoção do acesso aos direitos

sociais básicos de saúde e de educação; disponível em: (<http://www.mds.gov.br/sobreministerio/legislacao/bolsafamilia/portarias/2005/Portaria%20GM%20MDS%20551%2009-11-05.pdf>).

Nesse entendimento, tem-se no Programa Bolsa Família um aliado ao combate as desigualdades sociais existentes, bem como uma forma de devolver a dignidade e assegurar a população vulnerável, o acesso a saúde, educação e assistência social, direitos assegurados de cada cidadão. O programa busca a inclusão de famílias excluídas, marginalizadas e fora do convívio social.

O programa Bolsa Família segundo o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome –MDS (2008) atua em 3 dimensões:

- Alívio imediato da pobreza através da transferência direta de renda;
- Promoção da redução da pobreza para gerações futuras, através do fortalecimento do acesso a saúde e educação, direitos básicos das famílias que recebem o Bolsa Família, garantidos através do cumprimento das condicionalidades do programa;
- Articulações com os Programas Complementares, que garantem a emancipação financeira das famílias beneficiárias do programa, através da alfabetização de jovens e adultos, capacitação profissional, apoio a realização de atividades produtivas e de geração de trabalho e renda dentre outros.

Ainda de acordo com o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS (2008. P, 71.) “O bolsa Família hoje está presente em todos os 5.564 Municípios brasileiros e no Distrito federal. Essa presença se dá através do Cadastro Único – CadÚnico”. Uma base de dados existente em todos os municípios brasileiros, ligada ao MDS. Onde são repassadas as informações coletadas das famílias beneficiárias ou não do Programa Bolsa Família.

É nesse setor onde o responsável legal pela família preenche uma ficha que contém diversas informações do beneficiário real e ou em potencial, necessárias para a alimentação do banco de dados.

Após os dados coletados no CadÚnico são enviados para o MDS através do programa Conectividade Social, um sistema de intranet, as informações colhidas geram para essas famílias o Número de Inscrição Social - NIS uma espécie de CPF, que será utilizado para todas as ações e projetos sociais dos governos municipais, estaduais e federal.

É através do CadÚnico que são selecionadas as famílias que serão beneficiadas e farão parte do PBF, de cursos profissionalizantes, projetos habitacionais, Baixa Renda e todos os programas remanescentes.

As principais informações coletadas das famílias cadastradas são:

- Características do domicílio (número de cômodos, tipo de construção, tratamento da água, esgoto e lixo);
- Composição familiar (número de componentes, existência de pessoas com, deficiência);
- Identificação e documentação de cada componente da família;
- Qualificação escolar dos componentes da família;
- Qualificação profissional e situação no mercado de trabalho;
- Remuneração;
- Despesas familiares (aluguel, transporte, alimentação e outros).

Tais informações permitem que sejam avaliadas as necessidades e condições sociais e financeiras em que se encontram essas famílias. De maneira que se priorizam o ingresso no programa as famílias pobres e extremamente pobres. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS (2010, p. 10) “O critério principal para a inclusão é a renda mensal da família. As famílias que possuem menor renda são incluídas primeiro, selecionadas de forma automática pelo Governo Federal”. As demais permanecem na fila de espera aguardando novas vagas e o encaminhamento para um programa e ou projeto adequado a sua realidade.

Para tanto os dados cadastrais dessas famílias beneficiárias do programa devem ser atualizados freqüentemente, afim de que o Governo Federal tenha conhecimento das mudanças ocorridas ou não, em cada domicilio. MDS (2010, p.32)” As famílias têm a obrigação de atualizar o cadastro, pelo menos, a cada dois anos, mesmo que não tenha havido qualquer alteração nas informações dos beneficiários”.

Assim pode-se dizer que o CadÚnico é a porta de entrada e a base do programa Bolsa Família, bem como dos demais programas sociais existentes no Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS. Tendo em vista que a partir das informações contidas na base de dados do CadÚnico serão acompanhadas e aplicadas as condicionalidades do programa, que são segundo o MDS (2010) matricular crianças e adolescentes e garantir a frequência de no mínimo 85% das aulas; manter o cartão de vacina das crianças em dias; se gestantes fazer o acompanhamento pré-natal e manter os dados cadastrais atualizados.

A exigência e o cumprimento dessas condicionalidades, previstas em lei, do Programa Bolsa Família, partem do entendimento de que o programa apesar de transferir renda

diretamente as famílias, não é uma esmola do Governo Federal aos menos favorecidos. O Programa através do cumprimento das condicionalidades busca reavivar a importância da educação, saúde e convívio social para todos que compõem a sociedade.

Que o objetivo das condicionalidades é assegurar o acesso dos beneficiários às políticas sociais básicas de saúde, educação e assistência social, de forma a promover a melhoria das condições de vida da população beneficiária e propiciar as condições mínimas necessárias para sua inclusão social sustentável; disponível em: (<http://www.mds.gov.br/sobreministerio/legislacao/bolsafamilia/portarias/2005/Portaria%20GM%20MDS%20551%2009-11-05.pdf>).

De maneira que tais condicionalidades propõem assegurar a essas famílias vulneráveis, o retorno íntegro a sociedade e a economia do país.

Esse acompanhamento das condicionalidades do programa se dá pela intersectorialidade, que integram Saúde, Educação e Assistência Social em um só objetivo, o bem estar e a inclusão social das famílias em situação de risco e vulnerabilidade social.

5. METODOLOGIA

Este trabalho baseia-se em uma pesquisa bibliográfica que segundo Lakatos e Marconi (2001) a pesquisa bibliográfica não é uma simples repetição do que já foi feito, dito e ou escrito sobre determinado tema, mas a oportunidade de se observar, avaliar e estudar esse tema por outro ângulo. De maneira que este artigo leva a análise do tema A burocracia na administração pública – um estudo de caso sobre o bolsa família, através de consultas em livros, artigos em revistas científicas, sites da internet, teses e dissertações que abordam o tema sobre uma ótica diferente.

O método utilizado para a realização do mesmo é de natureza qualitativa quantitativa. Baseados no que os autores Santos; Clos (1998), afirmam “a opção pelo método e técnica de pesquisa depende da natureza do problema que preocupa o investigador, ou do objeto que se deseja conhecer ou estudar”. Sendo assim procura-se no decorrer deste trabalho analisar e interpretar aspectos que descrevem a burocracia existente no setor público e em seus programas sociais. Segundo Lakatos e Marconi (2001) “natureza quantitativa é a pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas ou o isolamento de variáveis principais ou chave”.

Para obtenção dos dados, foi elaborado um questionário que para Lakatos e Marconi (2001) economiza tempo, atinge simultaneamente um maior numero de pessoas, coleta um número maior de dados, obtém respostas precisas, rápidas, seguras, diminuem os riscos de distorção, apresenta mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal e pela não influencia do pesquisador.

Nesse contexto foram elaboradas 10(dez) perguntas, com opções, sim, em parte e não, sobre o tema proposto. Esse questionário foi direcionado ao setor de Cadastramento Único do Programa Bolsa Família, onde foi apresentado e respondido pelos usuários do programa. O questionário foi respondido por 20 (vinte) usuários do Programa Bolsa Família com o intuito de avaliar a interferência e a influencia da burocracia para a satisfação dos mesmos. A obtenção dos dados através desta pesquisa demorou 25(vinte e cinco) dias. No período de 01 de setembro a 25 de setembro do corrente ano.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A obtenção dos resultados por intermédio da utilização de um questionário aplicado aos beneficiários reais e em potencial do Programa Bolsa Família tornaram possível a elaboração de gráficos que auxiliará na análise da influencia da burocracia na administração pública com ênfase no Programa Bolsa Família (PBF).

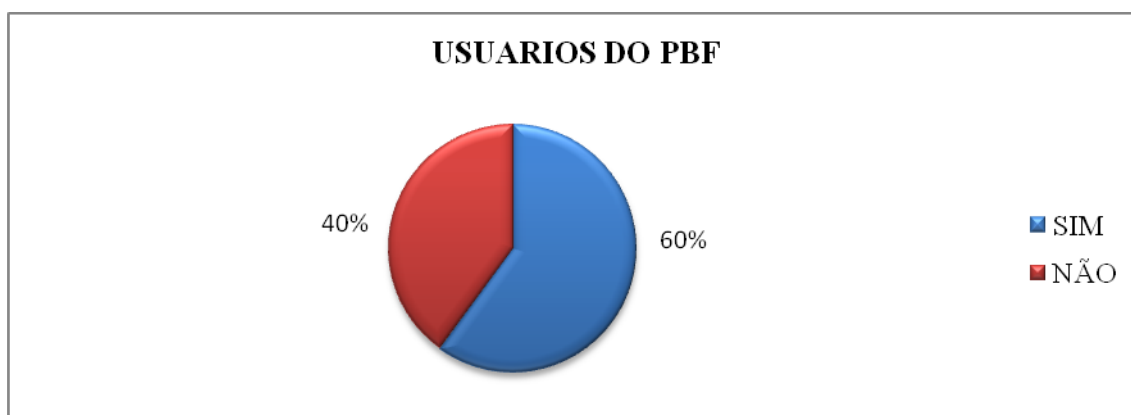


Gráfico 1 – Distribuição dos consultados em função da participação no programa Bolsa Família.
Fonte: Questionário aplicado.

O gráfico acima identifica se as pessoas que responderam ao questionário são ou não beneficiárias do Programa Bolsa Família. As respostas negativas são de pessoas que estão cadastradas no programa, mas não recebem o benefício.

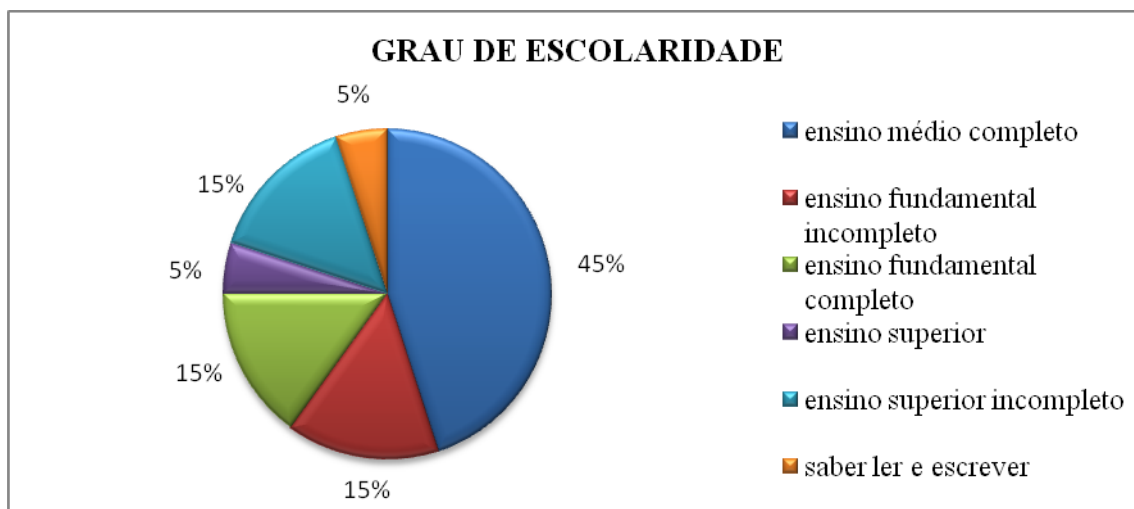


Gráfico 2 – Nível de escolaridade dos entrevistados em percentuais.
Fonte: Questionário aplicado.

As respostas a escolaridade apresentou que 45% das pessoas que responderam ao questionário completaram o Ensino Médio, e nenhum analfabeto foi encontrado.

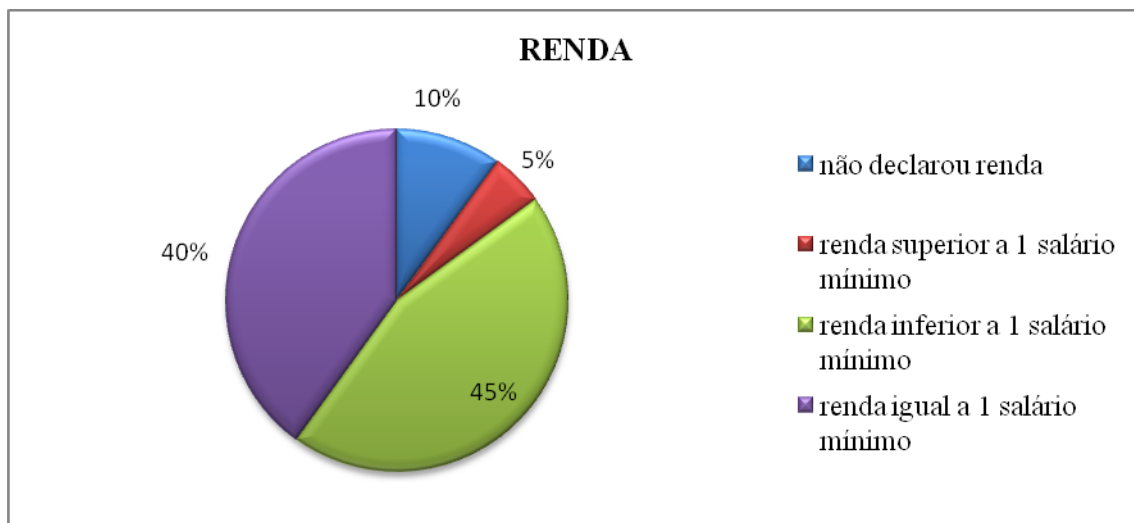


Gráfico 3 – Renda familiar dos entrevistados
Fonte: Questionário aplicado

Esse gráfico revela que 45% dos que responderam ao questionário declararam renda inferior a um salário mínimo. Um número que seguido de perto por 40% que declaram renda igual a um salário mínimo.

Tabela 1 – Relação entre escolaridade e renda dos entrevistados

Escolaridade	Sem renda declarada	>1 salário mínimo	<1 salário mínimo	=1 salário mínimo
E.F.M. completo	-	-	33,33%	66,66%
E.F.M. incompleto	-	-	100%	-
E.M. completo	11,11		33,33	55,55
E.M. incompleto	-	-	-	-
Superior completo	-	100%	-	-
Superior incompleto	33,33	-	33,33	33,33

Fonte: Questionário aplicado.

A relação entre o grau de escolaridade e a renda familiar ilustrada na tabela acima que relaciona informações sobre a escolaridade e a renda dos usuários que responderam ao questionário, mostra que a maioria dos entrevistados ganham menos que um salário mínimo. Outro dado relevante é que os entrevistados que apresentam renda superior a um salário mínimo possuem nível superior completo.

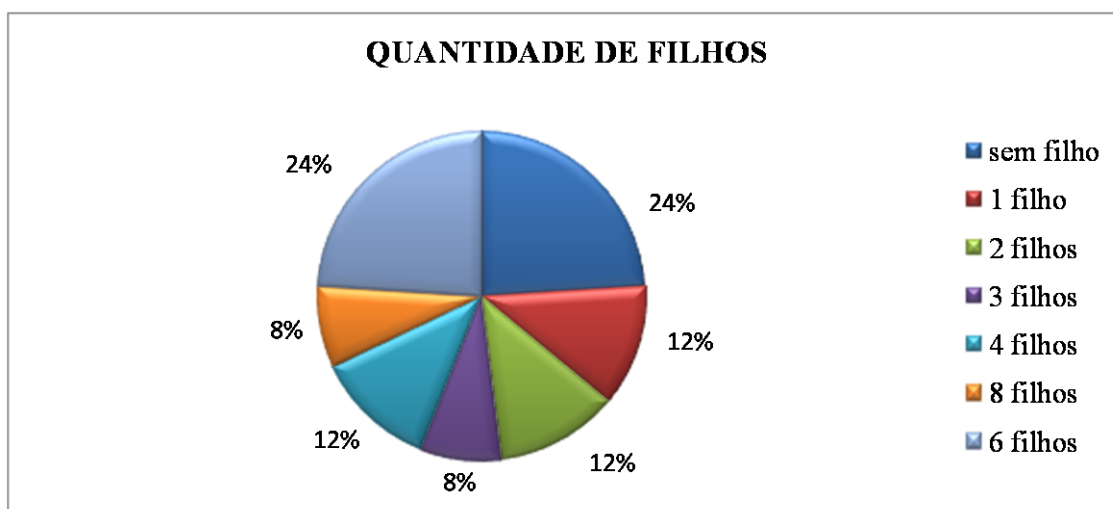


Gráfico 4 – Número de filhos
Fonte: Questionário aplicado

O gráfico acima mostra que 76% das famílias que responderam ao questionário têm entre 1 (um) e 8 (oito) filhos e que apenas 24% dessas famílias ainda não tem filhos. Os dados revelam que o planejamento familiar ainda não unânime, entretanto se faz presente entre os entrevistados.

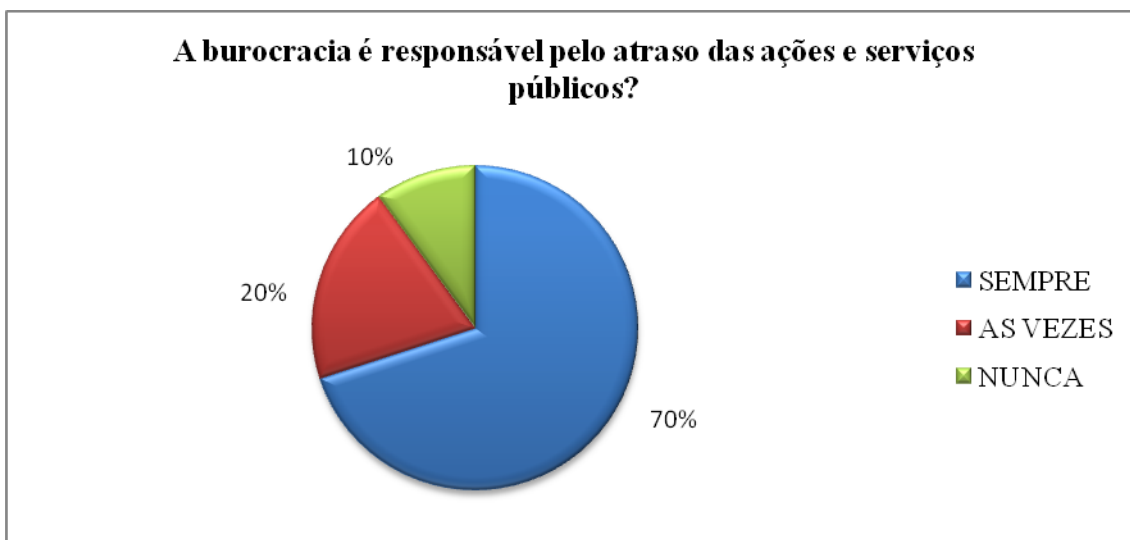


Gráfico 5 – Burocracia e serviços públicos
Fonte: Questionário aplicado

Conforme o gráfico acima percebe-se que 70% das pessoas que responderam ao questionário acreditam que a burocracia é responsável pelo retardamento das ações e serviços públicos.

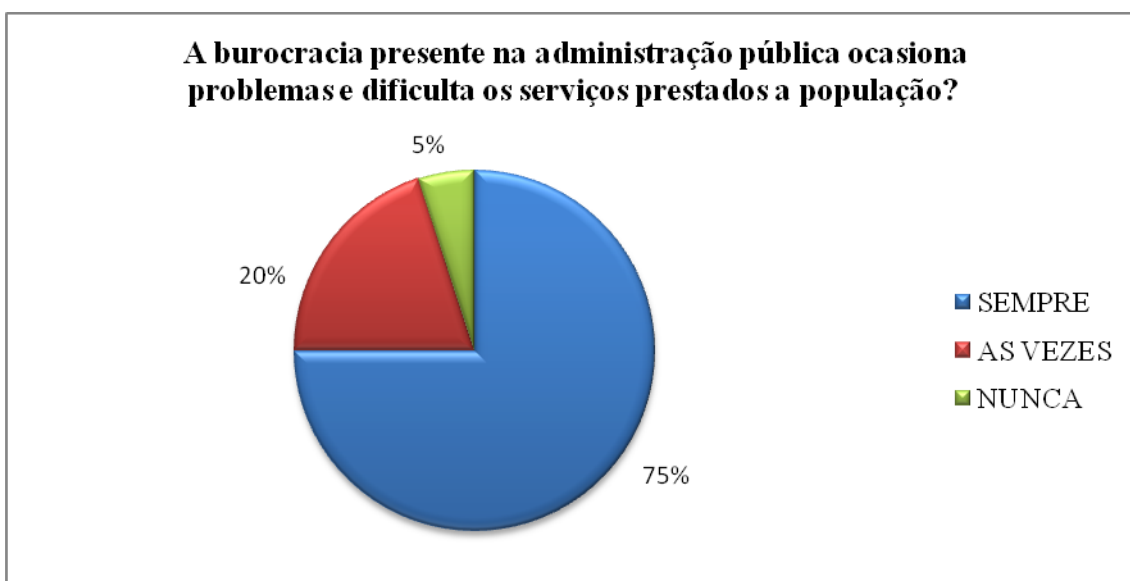


Gráfico 6 – Burocracia e dificuldades na administração pública
Fonte: Questionário aplicado

Os entraves da administração pública foram atribuídos a burocracia por 75% dos que responderam ao questionário. De maneira que no conceito popular a burocracia torna-se responsável pela deficiência do sistema.

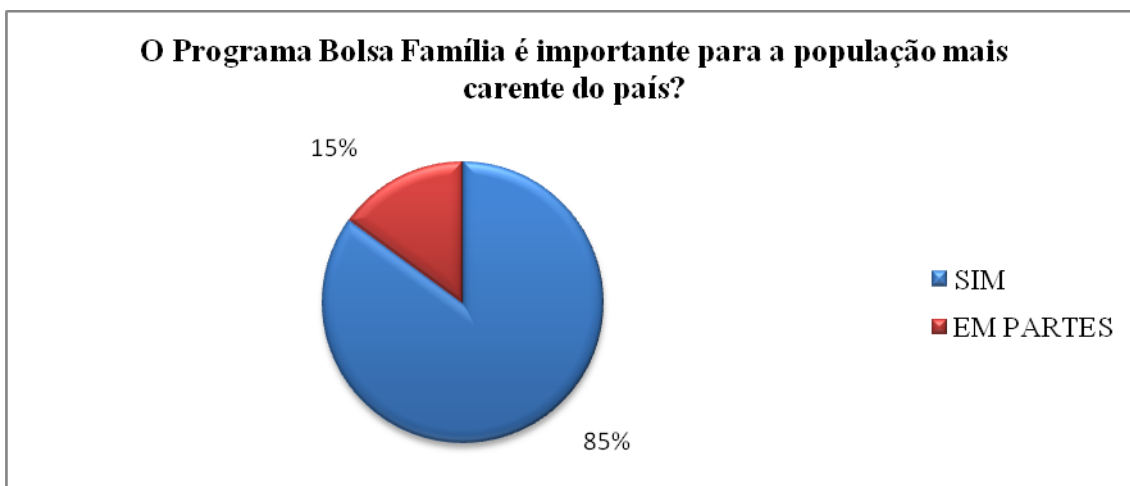


Gráfico 7 – Importância do Programa Bolsa Família.
Fonte: Questionário aplicado

A importância do Programa Bolsa Família para a população mais carente, no que diz respeito à erradicação da pobreza fica claro após análise do gráfico acima que apresenta o resultado de 85% dos que responderam ao questionário e afirmaram a importância do programa para a população mais carente.

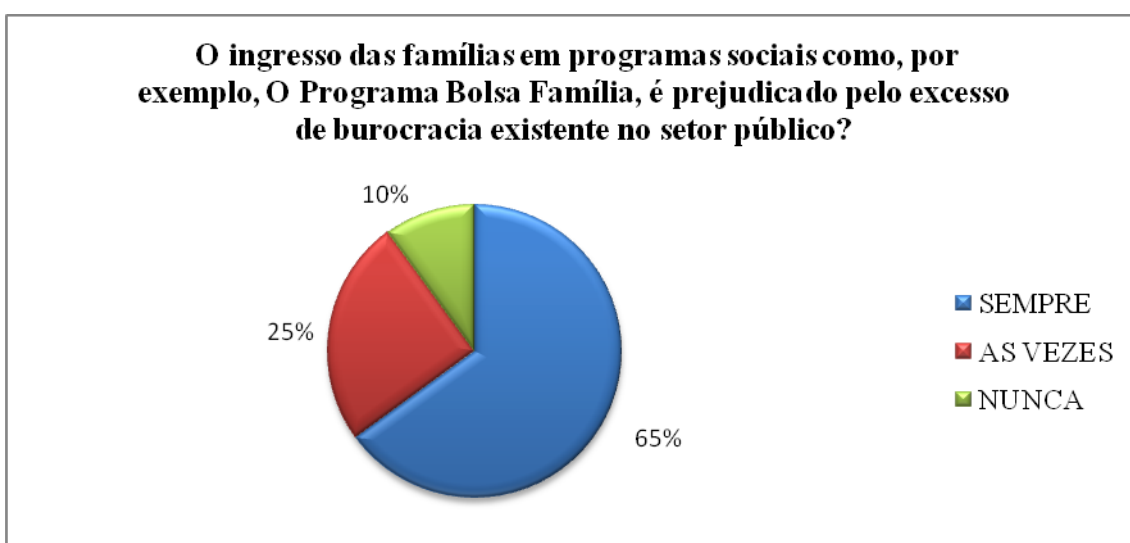


Gráfico 8 – Programa Bolsa Família e Burocracia
Fonte: Questionário aplicado

Mas uma vez os dados revelam que a burocracia é responsável pela demora, retardo e dificuldades existentes no setor público. E mais uma vez essa realidade foge do conceito origem dessa teoria pensada por Weber que via a burocracia como uma organização eficiente por excelência.

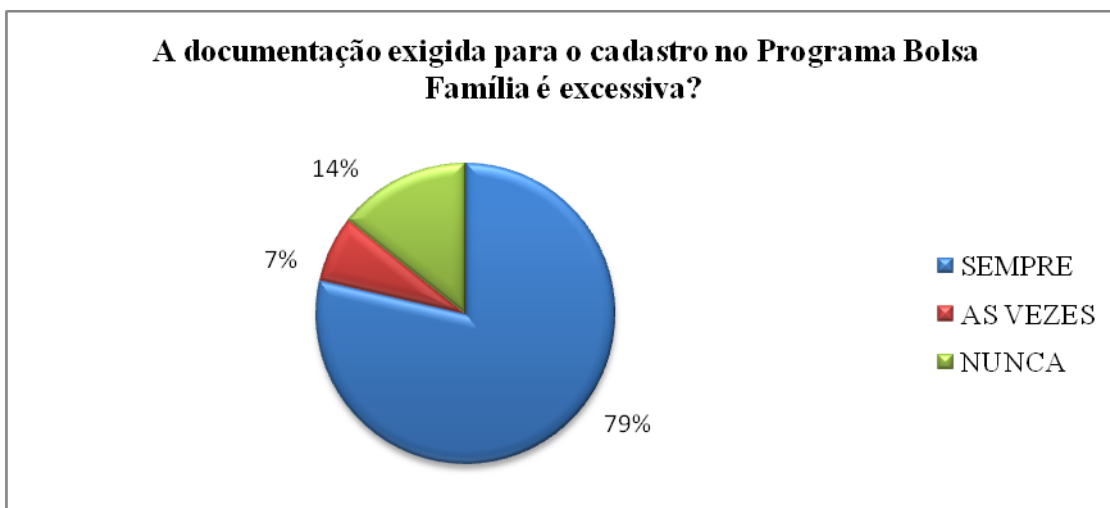


Gráfico 9 – Excesso de documentação e Programa Bolsa Família
Fonte: Questionário aplicado

O excesso de papelório característico da teoria da burocracia foi considerado pelos que responderam ao questionário como um problema que acentua a fragilidade da dinâmica do programa no que diz respeito ao ingresso das famílias. Tendo em vista que a documentação exigida nem sempre é disponibilizada pelos candidatos a inclusão no Programa Bolsa Família.

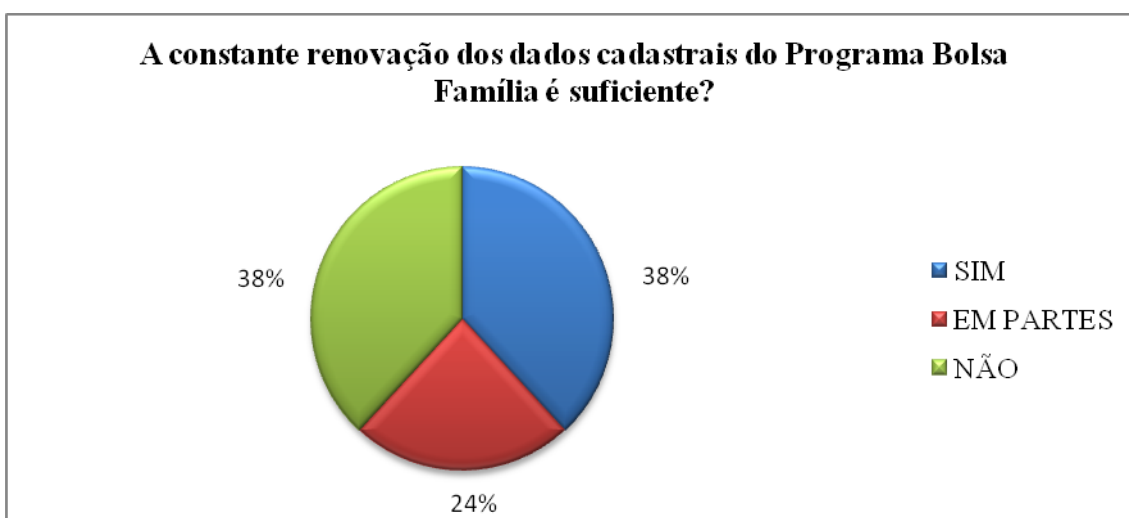


Gráfico 10 – Renovação cadastral do Programa Bolsa Família
Fonte: Questionário aplicado

Uma igualdade de opiniões presente no gráfico acima revela que para alguns essa renovação é desnecessária enquanto que para outros é importante para que se mantenha uma base de dados condizente com a realidade das famílias cadastradas.

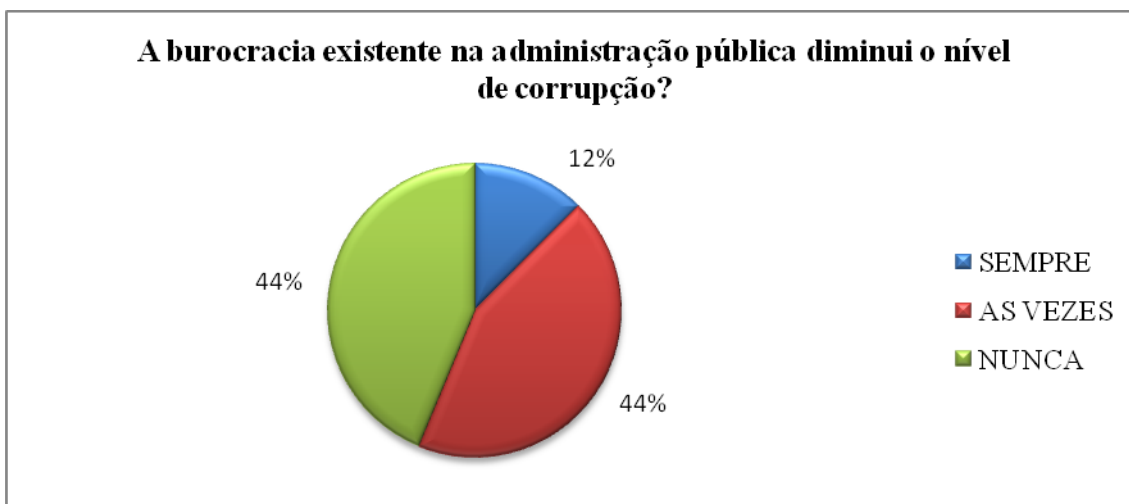


Gráfico 11 – Burocracia e nível de corrupção
Fonte: Questionário aplicado

Mais uma imparcialidade surge no gráfico acima. Tendo em vista o tema corrupção dividir opiniões, foi deixado claro para os que responderam ao questionário que esta corrupção está mais relacionada ao tão conhecido jeitinho brasileiro, e se essa burocracia existente tende a diminuir esse fraternalismo.

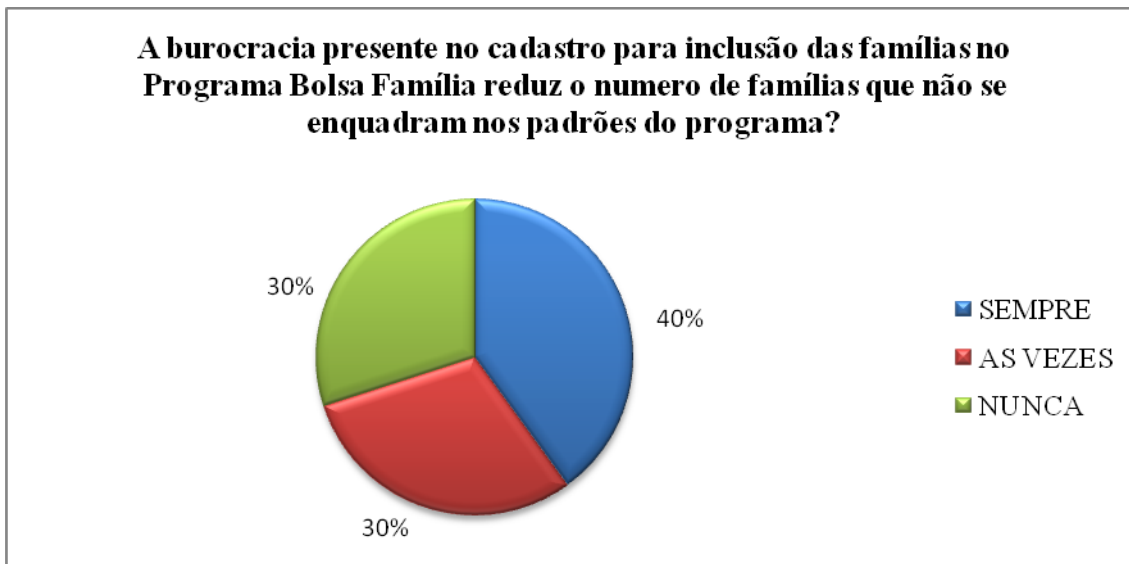


Gráfico 12 – Inclusão das famílias no Programa Bolsa Família
Fonte: Questionário aplicado

A entrevista eficaz e a enorme quantidade de documentos exigidos para o ingresso no programa foi considerado por 40% dos indagados como eficaz na identificação e redução das famílias que não se enquadram no programa.

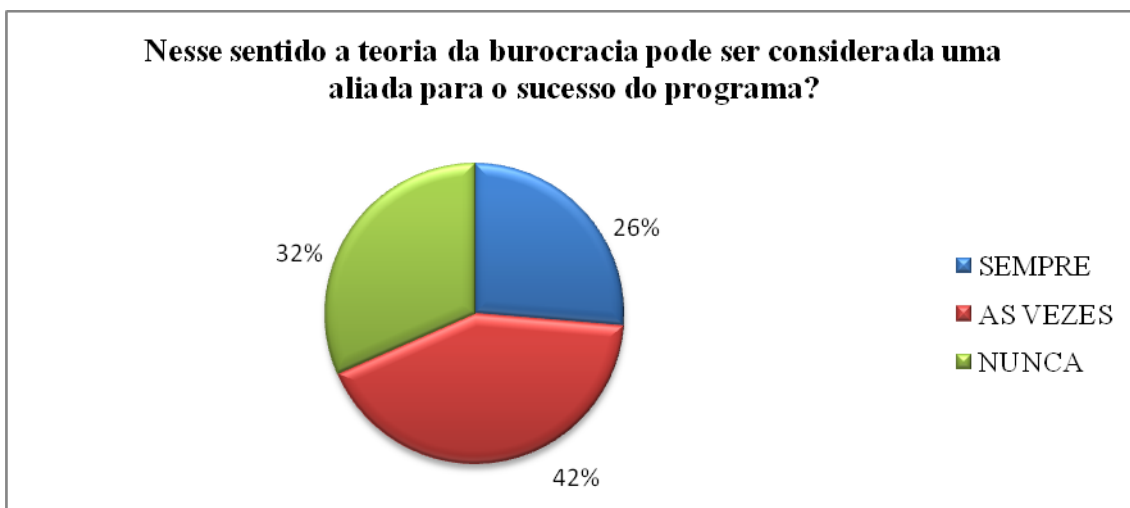


Gráfico 13 – Burocracia como aliada
Fonte: Questionário aplicado

A pesar de eficaz na redução de famílias que não se enquadram no programa, como aliada a burocracia tornou a dividir opiniões. 42% acreditam que nesse aspecto as vezes a burocracia pode ser assim considerada.



Gráfico 14 – Desempenho profissional
Fonte: Questionário aplicado

Na avaliação do funcionário, 50% dos que responderam ao questionário afirmaram que há uma oscilação entre o ruim e o bom desempenho. Essa divergência e bipolaridade observadas pelos beneficiários reais e ou em potencial do programa Bolsa Família nos funcionários, revela a forte influência da forma burocrática existente no setor público. Que se dá através do apego as normas, regulamentos e rotinas.

A análise dos dados coletados através de questionário leva a certificação do elevado índice de burocratização existente nas organizações públicas bem como ao relevante número de problemas ocasionados por essa burocratização desmedida.

Pode-se observar a forte influência da teoria da burocracia através de suas características denominada por Maximiano (2000) como sendo as principais: a impessoalidade que valoriza o cargo e não quem o ocupa, a formalidade no que diz respeito a obediência incontestáveis das leis e o profissionalismo onde o cargo torna-se o meio de vida, de subsistência.

Assim essas três características burocráticas existentes em excesso na administração pública, levam as disfunções da teoria da burocracia causando transtornos a população. Transforma um simples trabalho em um emaranhado de ações desnecessárias retardando serviço e projetos indispensáveis para inclusão social.

Várias dificuldades foram encontradas na obtenção desses dados. Entretanto conseguir que os usuários do programa Bolsa Família se dispusessem a responder questões como: a renda familiar, opinar sobre o andamento do programa e serviços públicos, e sobre o desempenho dos funcionários, foram classificadas como o ápice.

O simples fato do questionário se encontrar em uma repartição pública (Cadastro Único) inibia e induzia a respostas inexatas. Para assegurar da veracidade das informações repassadas, a estratégia de coleta de dados foi alterada e esses passaram a ser buscados na residência dos usuários do programa.

As dificuldades encontradas a cada renúncia apenas fortaleceu a vontade de encontrar respostas para tanto pudor. Tais respostas foram surgindo à proporção que os usuários do programa foram entendendo que as informações coletadas não iriam para o banco de dados do programa. Onde todas as regras, normas, leis, valorização excessivas de regulamentos, exigências entre outras influências de uma organização racional e burocrática, interferiria negativamente em suas situações cadastrais.

7. CONCLUSÃO

A atribuição dos entraves encontrados nas ações serviços públicos a burocracia é inevitável. A influência dessa teoria na administração pública fica visível pelo índice elevado de disfunções característico da teoria e presentes em larga escala nesse setor.

Os problemas ocasionados pela burocracia na administração pública tornam-se ainda mais visíveis e acentuados pela normatização, o apego as leis, a impessoalidade, as regras, o excesso de documentação exigida e as demais disfunções da Teoria da Burocracia, existentes excessivamente nesse setor. O que leva a burocracia a ser considerada responsável pelos entraves, adiamentos e retardo dos serviços prestados pelo setor público a população.

Na busca por alcançar os objetivos deste artigo, o entendimento de que modificar esse quadro de morosidade em que se encontra os serviços públicos torna-se ainda mais difícil quando se busca através de caminhos contrários as leis. De maneira que retornarmos a depender das normas, regras e regulamentos.

As limitações do setor público com relação a incapacidade de agilizar suas ações e serviços é resultado do excesso de burocratização adotado por esse setor. Nesse contexto entender de que forma a burocracia ocasiona atraso nas prestações de serviços públicos a comunidade, é um problema que foi verificado. De maneira que é correto atribuímos a burocracia o título de problema constante na administração pública.

Dessa forma o objetivo desta pesquisa foi devidamente obtido, através das informações colhidas por usuários desse sistema público fortemente caracterizado pelas disfunções burocráticas, bem como por uma aprofundada pesquisa sobre autores de relevância no meio acadêmico e administrativo. Onde observou-se que a morosidade, o descomedido apego as regras, a mecanicidade das ações, a utilização em demasia de papelório e a impessoalidade são os principais fatores para o entrave e atraso de serviços e projetos sociais de maneira geral.

Portanto, tendo em vista que burocracia na administração pública é um tema constantemente discutido e vivenciado por grande parte, ou porque não dizer por toda a população, esta pesquisa imprimirá as dificuldades da utilização do sistema público com maior clareza e riqueza de detalhes. Bem como conduzirá a uma nova visão desse sistema e possivelmente a renovação do mesmo. Considerando que o sistema público deve primar pelo bem comum.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOCK Ana M.B.; FURTADO, Odair & TEIXEIRA, Maria L.T. Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia. 13ª ed. Ampl.; 5ª reimp. São Paulo: Saraiva, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria geral da administração. 6ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto: Introdução a Teoria Geral da Administração. 7ª edi. Rio de Janeiro: Campus e Elsevier, 2004.

Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, regulamentado pela Portaria GM/MDS nº 551, de 09 de novembro de 2005, disponível em:
<http://www.mds.gov.br/sobreoministerio/legislacao/bolsafamilia/portarias/2005/Portaria%20GM%20MDS%20551%2009-11-05.pdf>, acessado dia 18.10.2010 às 12 hs .

HELENO, Guido, Gestão Municipal: cenários e desafios, Revista brasileira de administração, Nº 60 setembro e outubro. 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL, Manual do Prefeito. 10ª ed. rev. Rio de Janeiro: IBAM, 1996.

KWASNICKA, Eunice Lacava. Teoria Geral da Administração – uma síntese. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1987.

LAKATOS, Eva Maria.; MARCONI, Marina Andrade. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. Teoria geral da administração. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Capacitação para implementação do Sistema Único da Assistência Social – SUAS e do Programa Bolsa Família – PBF. Rio de Janeiro, 2008 ed. IBAM.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Programa Bolsa Família. 2010.

MORGAM, Gareth, Imagens da organização/ Gareth Morgam; tradução Cecília Witaker Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 1996.

NASCIMENTO, Edson Ronaldo, Gestão pública: tributação e orçamento; lei de responsabilidade fiscal; tópicos em contabilidade pública; gestão pública no Brasil, de JK a Lula; administração financeira e orçamentária; finanças públicas nos três níveis de governo. ed. especial. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROBBINS, Stephen P, Fundamentos do Comportamento Organizacional. 7ª ed. São Paulo: Pearson, 2007.

SANTOS, Iraci & CLOS, Araci C. *Pesquisa Quantitativa e Metodologia In: GAUTHIER*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1998.

APÊNDICE

Prezado Beneficiário,

Este é um questionário realizado para avaliar o nível de burocracia existente na administração pública bem como a sua satisfação com o sistema e com o programa social do governo Federal, o “Bolsa Família”. Os dados coletados poderão servir de base para melhorar o setor de Cadastro Único, reduzir o excesso de burocracia e aumentar sua satisfação. De maneira que está é uma significativa colaboração sua para meu trabalho de graduação no curso de Administração de Empresas da Faculdade Vale do Salgado, que após uma pesquisa bibliográfica sobre “os problemas ocasionados pela burocracia na administração pública,” mostrou-se imprescindível a abordagem e as informações coletadas neste local de trabalho.

Desde já agradeço sua colaboração,

Marcia Eliane de Sousa Bezerra.

Esta é uma pesquisa sobre os problemas ocasionados pela burocracia na administração pública. E tem como objetivo ser utilizada em um artigo científico. A pesquisa será anônima e individual.

Por favor:

- ✓ Evite rasuras;
- ✓ Procure ser o mais sincero possível;
- ✓ Faça comentários sempre que julgar necessário;
- ✓ Preencher com caneta esferográfica azul ou preta;
- ✓ Evite comentar suas respostas com terceiros.

Perfil

Grau de escolaridade: _____

Renda: _____

Quantidade de Filhos: _____

Usuário do Programa Bolsa Família: _____

QUESTIONÁRIO

1. A burocracia é responsável pelo atraso das ações e serviços públicos?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
2. A burocracia presente na administração pública ocasiona problemas e dificulta os serviços prestados a população?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
3. O Programa Bolsa Família é importante para a população mais carente do país?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
4. O ingresso das famílias em programas sociais como, por exemplo, O Programa Bolsa Família, é prejudicado pelo excesso de burocracia existente no setor público?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
5. A documentação exigida para o cadastro no Programa Bolsa Família é excessiva?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
6. A constante renovação dos dados cadastrais do Programa Bolsa Família é suficiente?
☐ Sim ☐ Em partes ☐ Não
7. A burocracia existente na administração pública diminui o nível de corrupção?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
8. A burocracia presente no cadastro para inclusão das famílias no Programa Bolsa Família reduz o numero de famílias que não se enquadram nos padrões do programa?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca
9. Nesse sentido a teoria da burocracia pode ser considerada uma aliada para o sucesso do programa?
☐ Sempre ☐ As vezes ☐ Nunca

10.

O desempenho profissional do

funcionário do setor público é satisfatório?

() Sempre

() As vezes

() Nunca