

Reajustando às finalidades

CUSTÓDIO SOBRAL MARTINS DE ALMEIDA

Técnico de Administração

A OBSERVAÇÃO atenta dos fenômenos que se desenrolam no palco mundial dá-nos lições preciosas para os dias que correm. Além de conclusões imediatamente ligadas a problemas de guerra, em cujo setor não é lícito desconhecer aperfeiçoamentos notáveis, o estudioso interessado é impellido, porém, a problemas que transcendem de órbitas menores, para influenciar decisivamente a superestrutura de fatos sociais. Estamos, sem dúvida, em face de uma revolução, tão necessária quanto se saiba que um desenvolvimento material espantoso, projetando-se em setores rasgados pelas formações especializadas, não se fez acompanhar, *pari-passu*, da cultura filosófica orientadora, que ditasse àquele os grandes rumos a seguir.

O fato é que a guerra acentuou a confusão em que vivia a Humanidade, em tudo comparável à de viajeiros que perdessem o destino da caminhada.

O resultado que a dura experiência há de dar-nos, como superior lição à família humana dissentida, será uma reafirmação enérgica de nossos desígnios, para dissipar a confusão generalizada. Um reajustamento dessa ordem, pois, conseguirá atribuir a cada coisa o seu justo valor na consideração do conjunto.

E quando a estréla raiar, prenunciando a alvorada de um mundo novo, estaremos diante de uma civilização que saberá distinguir o essencial do acessório, o necessário do contingente, reintegrando a personalidade humana de seus atributos inalienáveis, tão discutidos na era em que hoje vivemos. Só essa superior reafirmação das finalidades da vida garantirá o equilíbrio social duradouro, por fazer que o homem, êle próprio, se humanize.

Os poderosos meios de intercomunicação ligaram de tal sorte os povos que hoje os grupos não podem deixar de participar da vida universal. Há mesmo como que um movimento de ondas concêntricas que se propagam do ponto em que um fato ocorreu e tocam os diferentes quadrantes do globo, ritmando os pensamentos e agitando os corações à cadência imposta pelos acontecimentos mundiais.

Dessa maneira, a confusão de rumos, característica de nossa época de transição, espraia-se pelo universo, atingindo os diferentes grupos sociais. Qualquer que seja a coletividade humana tomada para exemplo, servirá de amostra expressiva, pois que nela existirão as contradições atuais.

A observação de nossa administração pública não constitui exceção ao que dissemos.

Criada para desempenhar superiores missões, é a administração a máquina que tornará realidade palpável os objetivos sociais que dirigem o Estado moderno.

Por isso, a preocupação dominante de reparar a máquina, que dá nascimento a problemas novos, outrora despercebidos. Hoje a organização, a seleção de pessoal, o treinamento, a melhoria do equipamento de trabalho, etc. são conquistas notáveis que mobilizam, para sua perfeita realização, um contingente de técnicos dedicados.

Mas depois de tão árduos esforços e principalmente entre aqueles que estão diretamente empenhados na luta, há momentos de meditação para atentar sobre perguntas que despertam.

Estaria resolvido o problema com a medição regirosa e inspeções pacientes de cada peça que compõe a máquina administrativa?

Não — responde o estudioso.

Há que definir o rumo orientador e, então, o pensamento político do govêrno se condensa num projeto de lei, onde se inscrevem princípios fundamentais de alto porte que definem o papel dos órgãos no conjunto administrativo.

E assim surgiram na estrutura da administração pública os diferentes setores, cujos campos de trabalho deixavam entrever uma nobre missão.

Acontece, porém, que a prestação de um serviço, dependendo inexoravelmente do pessoal que o traduz em realidade, revela em muitos casos resultados diferentes daqueles que animaram a concepção do legislador.

Muita vez a qualidade do pessoal é boa, foram atendidos todos os requisitos de ordem técnica recomendáveis, inclusive não se omitiram explicações sobre as operações de trabalho a realizar.

Mas, acima de tudo, como penhor acreditado do sucesso da obra, há que se assegurar aos obreiros a verdadeira noção do que deles se espera e o objetivo claro que se tem em vista atingir.

Só esta predisposição de espírito, que se consegue por uma campanha educativa tenaz, possibilitará dar forma concreta aos princípios visados pela lei.

A explicação paciente do papel que exerce o órgão da administração pública, a cada um de seus servidores, procurando-se entusiasamá-los por tudo quanto a sua missão encerra de nobre e edificante, será, neste momento de confusão em que se vive, uma campanha altamente patriótica.

Nem se diga que falta, algumas vezes, vontade de realizar. Todos os que têm intimidade com as organizações públicas sabem-no, por certo, que em muitos casos dispendem-se enormes energias servindo a objetivos divergentes ou até mesmo contrários daqueles por que o órgão se criou.

O sentimento de cooperação, de cujas inextinguíveis possibilidades tanto nos falam os sacrifícios da guerra moderna, não interessa apenas em estado potencial. Até porque cresce e se desenvolve pelo uso, que só se dá num sentido positivo quando se

está informado sobre onde aplicar forças e como influenciar.

A profunda transformação dos acontecimentos militares e políticos, conseqüente da vitória de El-Ahlamein, proporcionou-nos uma recente exibição cinematográfica, onde aparece o General Montgomery conversando diretamente com os seus soldados, para esclarecê-los sobre o que se esperava deles e definir o objetivo a alcançar.

A lição dessa notável atitude de um moderno comandante há, por certo, que nos impressionar, principalmente porque foram tais métodos que conquistaram a vitória.

Foi a observação de muitos casos de nossa administração pública, em que os servidores deixam de colaborar útilmente por falta de informação dos verdadeiros propósitos do órgão onde servem, que sugeriu êste artigo.

E' nosso propósito, por fim, lançar a idéia de uma campanha geral, com o intuito de doutriná-los, em cada caso, sobre o verdadeiro objetivo a que se devem dedicar.

Esta campanha poderia constar de palestras educativas informais, realizadas pelos chefes de serviço aos seus colaboradores, conjugadas com a afixação de um dístico em lugar bem visível, informando ostensivamente a finalidade da repartição.

Uma tal campanha publicitária, despertando o interesse de cada um, teria a vantagem, também, de esclarecer aos clientes do serviço público sobre o que podem exigir de cada órgão.

Dessa maneira seriam reintegrados, por exemplo, os órgãos de assistência social em sua elevada missão protetora; os que se destinam a orientar serviços perderiam o sentido fiscalizador-policial; os que têm por fim a concessão de favores não receberiam mal os interessados que os procurassem.

Se a explicação abranger ainda uma parte geral da posição do órgão na administração pública, facilitará a mobilização de recursos de outros setores, possibilitando um sadio espírito de cooperação.

A idéia que aqui deixamos consignada é de grande importância para os serviços públicos. Só quem está colocado em condições especiais de observação, dominando um panorama geral e conhecendo pròximamente os servidores através de entrevistas necessárias aos estudos para organização, sentirá o alcance da proposta.

Basta que acentuemos a falta de informações relativas aos verdadeiros propósitos da repartição, que se dá quando um novo servidor ingressa no trabalho.

Por outro lado, crescendo espantosamente de algum tempo a esta parte, a administração pública não oferece hoje facilidades para percepção de seus contornos e linhas divisórias.

O problema foi igualmente sentido na Indústria, quando o sistema de fábricas ampliou as bases singelas do artesanato, introduzindo profundas modi-

ficações na estrutura e métodos de trabalho em uso.

A limitação do campo de atividades do operário a um conjunto de pequenas operações, sem que êle próprio pudesse justificar o fundamento de utilidade de seu trabalho, por falta de informações sôbre a obra total e o benefício que iria causar ao consumidor, provocou importantes problemas de ordem psicológica.

Tem-se aconselhado, então, nas indústrias modernas, campanhas de explicações pacientes para ligar o esforço penoso dispendido pelo operário aos benefícios de ordem social que a disseminação do produto acarretaria.

Os lucros que adviriam de uma tal campanha nos Serviços Públicos auxiliariam ainda a corrigir a tendência para se pensar em organização em termos abstratos, omitindo o fator humano a que cabe inteiramente a responsabilidade de realizar a tarefa na prática.