

O entendimento de que o sucesso de qualquer organização está, umbilicalmente, ligado à atuação das pessoas que nela trabalham, e que, o maior patrimônio de uma empresa é o seu capital intelectual, há muito saiu do campo da teoria, da utopia, para tornar-se uma constatação, uma ação em movimento, que a cada dia ganha a adesão dos gestores. E as pessoas, responsáveis pelo melhor ou pior posicionamento das organizações em que trabalham, também são as responsáveis pelo melhor ou pior posicionamento de outras organizações, na medida em que, como clientes, acabam por definir o sucesso ou o insucesso dos negócios, em função do grau de satisfação percebido ao buscarem serviços e produtos, para o atendimento de suas necessidades e dos seus desejos.

A importância do grau de satisfação do cliente está intimamente relacionada à velocidade com que o mundo vem mudando. Submetida às grandes revoluções, dentre elas, a revolução tecnológica, a sociedade tem se transformado de forma extremamente rápida, face à agilidade com que são criadas novas tecnologias e socializados novos conhecimentos, trazendo para o homem a necessidade de adaptação às mudanças, de forma quase rotineira, além de despertar-lhe o espírito crítico e de propiciar-lhe um nível de exigência cada vez maior em relação a, praticamente, todos os assuntos.

Algumas características percebidas, nesses tempos hodiernos, em um nicho específico de clientela, qual seja, a dos clientes internos e externos da administração pública, precisam ser consideradas pelos gestores municipais. Uma dessas características relaciona-se à sensibilidade do usuário dos serviços públicos, que, em última análise, é um cliente externo das organizações governamentais, e que, também, começa a cobrar dos gestores públicos, resultados que lhe favoreçam, que sejam compatíveis com o princípio da probidade, que atendam aos anseios da comunidade, que signifiquem valor para o voto concedido, que estejam em consonância com a gestão por resultados. O gestor público, como ser humano dotado da capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o bem do mal, o honesto do desonesto e o certo do errado.

Ao atuar, não poderá desprezar o elemento ético de sua conduta, buscando sempre proporcionar ao cidadão usuário um serviço eficaz, eficiente e célere, e nunca abandonando o elemento axiológico maior a que está sujeito: a Moralidade administrativa. Outra característica diz respeito, diretamente, ao cliente interno das administrações municipais, qual seja, ao funcionário público, que precisa perceber e usufruir de todo o processo de valorização funcional, de satisfação no desempenho de suas atividades e, claro, prestar excelentes serviços ao público usuário, vencendo o paradigma de que funcionário público não trabalha, de que trata com indiferença os clientes externos etc. Resgatar a dignidade funcional dos servidores públicos é condição essencial e necessária, ao lado de sua qualificação e melhoria do padrão remuneratório, para que se alcance um serviço público de qualidade. Atentos a esses processos, alguns ambientes acadêmicos têm desenvolvido uma extraordinária

## Gestão do conhecimento e a gestão pública

Escrito por Eugênio Maria Gomes  
Qua, 16 de Março de 2011 00:00

---

capacidade de absorver e processar impactos, modismos e exigências dos mercados, de transformá-los em mecanismos padronizados de gestão, capazes de facilitar a interação com os diversos públicos, e de socializá-los com os mais diversos ambientes, inclusive o da administração pública, no sentido de atender, com efetividade, a missão da instituição e os anseios de seus usuários, de seus clientes internos e externos.

A Academia, há muito tempo, desenvolve uma calorosa e saudável discussão sobre o real papel da universidade brasileira, da mesma forma que o questionamento sobre a Responsabilidade Social Universitária, também, não é nenhuma novidade no meio acadêmico. O que se pode considerar como algo novo, emergente, a pautar as discussões acadêmicas, é a efetividade de sua atuação, enquanto instituição socialmente responsável, capaz de criar e de socializar conhecimento, contribuindo com o processo de transformação e de aprimoramento da sociedade, submetida intempestivamente, a um constante processo transformador. A Gestão do Conhecimento pode, de fato, colaborar no aprimoramento da Gestão Pública, de tal sorte que ela seja mais efetiva, pautada pelo respeito e pela valorização do funcionalismo, além de voltar-se para a satisfação de seus clientes, de seus munícipes que, na condição de contribuintes são, em última análise, os mantenedores da própria administração.