

O PROBLEMA DA AVALIAÇÃO: RESULTADOS PROVISÓRIOS DO PROGRAMA MEPSIR

Autores: Marc Jacquinet; João Carlos Caetano; Henrique Curado

Palavras chave: administração pública; modernização

Resumo:

No projecto europeu MEPSIR (iniciais da designação inglesa Measuring European Public Sector Information Resources) da Comissão Europeia, que estuda a aplicação nos países da União Europeia da Directiva 2003/98/CE, de 17/11, relativa à reutilização de informações do sector público, que se iniciou em 2004 e que agora está numa fase de aprofundamento, vários indicadores apontam para a existência de problemas concretos de funcionamento e de avaliação de numerosas entidades administrativas de diferentes tipos. Logo após a aprovação da directiva e o concomitante início dos trabalhos de transposição para os direitos nacionais, a Comissão Europeia lançou um concurso para perceber quais são, no espaço europeu, os problemas relacionados com a informação do sector público, nomeadamente como se garante o acesso à informação, como se processa a sua utilização e qual o grau de cumprimento das normas de boa administração pelas entidades detentoras da informação abrangida pela directiva. Participámos na primeira fase do projecto de investigação e estudámos o caso concreto de Portugal. Tirámos uma série de ilações que incidem sobre o problema da avaliação da administração pública, em particular, e o funcionamento dos serviços públicos, em geral. A primeira verificação que fazemos é a extrema lentidão da transposição da directiva para a ordem jurídica portuguesa: nos inícios de 2006, a transposição continuava por fazer, e, em meados do ano, o seu conteúdo era desconhecido da maioria dos agentes da administração pública. Estes não só deviam ter sido informados, como, sobretudo, deviam ter sido formados para poderem cumprir as normas da directiva e integrá-las com outras reconhecidas regras de boa administração. Nós próprios enfrentámos a falta de respostas atempadas aos nossos pedidos, ou mesmo a ausência de respostas, sem que, na maior parte dos casos, nos tivessem sido justificadas as razões de tais comportamentos. A segunda conclusão é a inexistência, na maioria dos casos (entre 70 e 80 %), de um sistema de avaliação: nem de avaliação interna (desempenho dos funcionários), com mecanismos de ajustamento dos serviços prestados, nem de avaliação externa, por parte dos utentes, que, em muitos casos, não recebem respostas aos seus pedidos. Não está prevista também nenhuma medida susceptível de avaliar directamente o serviço prestado. O meio de que usualmente dispõem os cidadãos-utentes são as tradicionais cartas de reclamação, que se revelam globalmente pouco eficazes. Parece que as novas tecnologias da informação não existem ou estão subaproveitadas, nomeadamente para avaliar os serviços públicos concretos. No entanto, algumas organizações apresentam uma organização e uma resposta de maior eficácia e transparência do que outras. Em investigação futura, seria interessante conhecer melhor quais são as características das entidades ou serviços que apresentam problemas crónicos e das que conseguiram ultrapassar problemas básicos da qualidade do serviço prestado.