



Presidência da República  
Casa Civil  
Secretaria de Administração  
Diretoria de Gestão de Pessoas  
Coordenação – Geral de Documentação e Informação  
Coordenação de Biblioteca



**PALÁCIO DO PLANALTO, BRASÍLIA, DF, 17 DE MAIO DE 2001**

*Senhor Vice-Presidente da República, Marco Maciel; Ministros de Estado aqui presentes; Parlamentares; Membros do Conselho do Prêmio Qualidade do Governo Federal; Representantes de instituições agraciadas; Senhoras e Senhores,*

O Brasil de hoje, o Brasil do século XXI é, de fato – e já o disse o Ministro Martus Tavares – um país diferente. Essas diferenças se vêem em muitas coisas e uma delas é, sem dúvida, a preocupação com a qualidade do serviço do Estado e com o setor público de forma geral, que procuram sempre oferecer à população seus serviços da melhor maneira.

Isto é um reflexo, na verdade, da evolução da sociedade brasileira e da nossa administração pública. Não é uma preocupação só de hoje. Nós temos uma tradição, em diversas áreas, de um serviço público bem treinado, voltado para o interesse geral e capacitado para responder a desafios complexos.

Eu me recordo de que o meu prezado amigo Hélio Jaguaribe dizia, sempre, que o Estado brasileiro era o Estado mais bem preparado, mais organizado e equipado – quando então se usava essa linguagem – dos

países do terceiro mundo. E isso é verdade. Não sei se é o mais bem preparado, porque seria pretensioso eu, como Presidente, dizer isso, mas ele, como cientista político, pode fazê-lo.

O fato é que nós temos uma tradição. A nossa escola de diplomacia, por exemplo, as nossas escolas militares, os nossos serviços na parte financeira – Banco Central, Banco do Brasil, Caixa Econômica – enfim, as nossas grandes empresas estatais são todas exemplo de que o Brasil tem uma tradição de esmerar-se pela qualidade.

É importante essa tradição, porque nós não poderíamos construir uma instituição de excelência da noite para o dia. É preciso que haja um aprendizado, que haja uma acumulação de conhecimentos e de experiência. Isso exige uma cultura e um treinamento de pessoal. E, sobretudo, exige a consolidação de um espírito de serviço à comunidade e de preservação, na esfera pública, dos valores morais e éticos que devem orientar o serviço público.

Hoje, vemos que o desafio do serviço público passa por novos níveis distintos e essenciais. O primeiro decorre da própria democratização da nossa sociedade. É evidente que, hoje, a democracia se aprofunda e se consolida, em nosso país. Esse primeiro desafio diz respeito à necessidade da universalização dos serviços públicos, que não é algo fácil, embora pudesse ser trivial em qualquer país já mais organizado e mais desenvolvido. Mas, dada a complexidade do País e dado, também, o fato de que houve um certo descaso no trato da coisa pública, no decorrer dos séculos, isso é uma dificuldade.

Por outro lado, vê-se, também, que a luta contra a exclusão social faz parte desse mesmo impulso de universalização das políticas públicas. Não é possível pensar-se em igualdade de oportunidades se não houver essa universalização, o acesso à educação, o acesso ao serviço de saúde. Enfim, estas questões que são essenciais para a formação do ser e da cidadania. E, sem que haja essa oferta igual de oportunidades, não há justiça.

Não há dúvida de que nós avançamos razoavelmente nessa matéria. Tanto nas áreas que mencionei, de educação, como de saúde –, e mencionei essas duas, que são as duas áreas sociais talvez mais sensíveis – é inegável

que houve progressos imensos. Não me refiro a um período de governo. Essas matérias não são matérias de um período de governo, são de décadas. Mas, se olharmos as duas últimas décadas, vê-se que houve, continuadamente, avanço na área da saúde e na área da educação. Avanços, alguns, até surpreendentes.

Na área da educação, os últimos dados que vi, publicados pelo IBGE, são, realmente, bastante surpreendentes. Não só porque o acesso à escola pública, às escolas em geral mas, em especial, à escola pública, cresceu, no País, atingindo já 97% da população em idade escolar, mas, pelo que é mais significativo ainda – e este último dado que vi, do IBGE, comparava o ano de 93 com o ano de 99 – via-se, com clareza, que em 93, se a minha memória não falha, 75% dos 20% mais pobres tinham acesso à escola. Em 99, 93% dos 20% mais pobres tinham acesso à escola. Os 20% mais ricos já tinham, em 93, algo como 93% de acesso à escola e chegaram, agora, a mais de 97%, porque a média foi 97%. Então houve, realmente, aí, inequivocamente, um acesso ao serviço público. Isso é fruto dessa tradição de serviços que são prestados à comunidade.

Não tenho de memória, porque já li há mais tempo, os dados sobre o acesso à saúde, mas não é difícil de se ver também que, nessa matéria, temos conseguido, paulatinamente, universalizar o acesso à saúde. Basta ver aquilo que tem sido, nos últimos tempos, pelos últimos dias até, elemento de muita discussão, mas também de prestígio para o Brasil. É o fato de que, no caso da Aids, o acesso ao serviço público de saúde é total aqui, no País. Todos os portadores de HIV são objeto de tratamento pelo serviço público. Não são muitos países no mundo que têm esse tipo de atendimento, esse tipo de acesso.

Pois bem, então, avançamos nessa universalização, que tem a ver com a democracia. Isso se deve ao serviço público. Mas também há um segundo nível, que é mais técnico mas que é tão importante quanto, que é o que está ocorrendo nos últimos tempos: a implantação de um novo modelo de gestão pública voltado para resultados mais positivos para a comunidade e preocupado com a qualidade do gasto, com a racionalidade, com a eficiência, com a eficácia, com a efetividade dos serviços públicos.

Há pouco, o Ministro Martus Tavares mencionou a comemoração que fizemos, sobre a Lei de Responsabilidade Fiscal, que é um marco efetivo de transformação nesta matéria e também demonstra a exigência crescente da sociedade brasileira, no que diz respeito à responsabilidade social na utilização do recurso público.

De modo que todas aquelas imagens que tínhamos do servidor público como alguém que não se preocupa, ou a imagem que havia de uma repartição mordorrenta, onde os amanuenses, desmotivados, sempre preferiam as minúcias do formalismo à solução dos problemas reais, começa a ser tão longínqua quanto a imagem das fábricas do passado, em que havia, praticamente, um ambiente irrespirável. Hoje, quando se entra em uma fábrica moderna – e eu e muitos dos que aqui estão estiveram comigo, inaugurando fábricas novas no Brasil – tem-se a impressão de que se está entrando em um laboratório ou em uma universidade.

A transformação do serviço público talvez não seja tão forte quanto a que ocorreu no setor privado, mas é bastante forte. Essa imagem de um serviço público antiquado, hoje, é irreal e é, sobretudo, injusta, porque é a imagem de um Brasil antigo, que era dominado pelo chamado espírito do bacharelismo oligárquico, onde não havia preocupação maior senão com o formalismo e não se tinham as outras preocupações tão importantes quanto as que nós, há pouco, mencionamos.

Hoje, a divisa do serviço público é outra: é a eficiência, a eficácia e aumento da produtividade, porque a inclusão social exige tudo isso. Estamos em um momento em que a sociedade exige também a inclusão social. De modo que, hoje, o serviço público moderno usa novas tecnologias, tem funcionários capacitados e motivados e procura sempre avaliar seu desempenho e procura sempre ver se há caminhos para melhorar ainda mais, e sabe também que a motivação é essencial para que as pessoas se dediquem de forma efetiva e possam tornar-se mais eficientes.

Não preciso repetir que, na relação no mundo moderno, essas mudanças todas são absolutamente necessárias. Isso aumentou muito com essa revolução que ocorreu na chamada Era da Informação, na qual

estamos vivendo, a tal ponto que, hoje, estamos tentando também, no caso do Brasil – e, nos últimos tempos, temos avançado bastante nisso – consolidar muitas novas formas de atuação do serviço público na infra-estrutura, no serviço de comunicação em geral, na área econômica, na área social – e elas supõem uma revolução silenciosa, talvez na gestão da coisa pública, que não apenas está exigindo a mudança de mentalidade, da cultura dos funcionários e dos dirigentes, mas também está levando a que haja uma informatização crescente do nosso serviço público.

Isso faz com que todos os nossos programas, hoje, os principais pelo menos, sejam muito mais controláveis e muito mais acessíveis, ao mesmo tempo, ao grande público e controláveis pelos dirigentes, do que jamais na nossa História. Um programa como o Avança Brasil dispõe, *on-line*, de informações sobre cada projeto que se está realizando no Brasil. Não apenas do desempenho físico, do gasto financeiro, como é possível falar com os gerentes desses projetos diretamente, não do meu gabinete, que é um pouco incômodo, mas do gabinete do Ministro do Orçamento e Gestão.

O fato é que nós todos dispomos desse instrumento e estamos avançando, celerramente, na direção do chamado “governo eletrônico” ou “*e-government*”. Estamos avançando muito. Eu não saberia dizer, porque isso muda a cada semana, praticamente, mas já estamos nos aproximando de 400 serviços do governo que são prestados ao cidadão e que podem ser acessados pela Internet. Isso vai num crescendo muito grande.

Hoje, o número de papéis que se assina é muito menor do que foi no passado. A assinatura eletrônica está substituindo grandemente a assinatura direta, física. Mesmo a correspondência entre o Executivo e o Legislativo, que ainda não está totalmente assim, está marchando para ir nessa direção. E o próprio Legislativo já está bastante informatizado. Daqui a algum tempo, nós vamos, pela Internet, nos comunicar com mais rapidez, mais precisão, sem que se necessite assinar tantos papéis. Eu me recordo de que eu mesmo, no início do governo, e até há bem pouco tempo, no fim do dia, chegava o Chefe da Casa Civil – eles

aproveitam o momento em que o Presidente está mais cansado e vêm com uma pilha imensa de papéis, às vezes da maior responsabilidade, para que se assine. Isso está desaparecendo, quer dizer, o número de papéis que sou forçado a assinar diminuiu muito. Não só pela questão da assinatura eletrônica, mas porque houve muitas transferências de competência, muita descentralização. E há um mecanismo muito mais adequado de relacionamento da máquina pública, internamente, em função dos meios eletrônicos.

Em algumas áreas, nós temos dado, realmente, demonstrações de uma excelente capacidade de absorção das novas tecnologias. Eu costumo, até mesmo, para provocar uma certa inveja em alguns outros interlocutores, quando são estrangeiros, dar os dados sobre a declaração do Imposto de Renda, via Internet que, no caso das empresas, é de 100% e que, no caso de cada cidadão se aproxima de 90% da população brasileira que, ao invés de preencher formulário de papel, à caneta ou a lápis e mandar, não-sei-o-quê, faz pela Internet. Isso é um dado imbatível. Comparado com qualquer país europeu, é fácil de ganhar deles. Nenhum chegou a esse grau de informatização. Isso mostra muito bem a absorção disso pela própria administração.

Outro exemplo é o da Justiça Eleitoral. Esse, eu não gosto de falar, para não deixar os nossos amigos americanos um pouco preocupados com a nossa eficiência. Mas o fato é que, realmente, as eleições se processam de maneira muito tranquila, muito transparente e o resultado se obtém no mesmo dia. Num país que tem 100 milhões de eleitores. Será a segunda ou a terceira maior massa de eleitores no mundo. É o segundo do mundo ocidental. É, realmente, uma coisa bastante impressionante.

Bom, estamos com metas muito ambiciosas, nessa matéria, de vincular, através do governo eletrônico, cada repartição pública, até o fim do ano 2001, já. Em alguns meses mais vamos ter tudo isso no sistema da Internet.

Isso tudo é vantajoso, em termos do desempenho técnico, mas tem uma vantagem adicional: é que desburocratiza e dá acesso ao cidadão. Democratiza, portanto. Facilita o controle. Às vezes, até para a nossa própria dor de cabeça, porque, muitas vezes, não sabem utilizar muito

bem os dados e os usam contra o governo. Dados que, muitas vezes, são positivos, mas viram de cabeça para baixo. Mas, enfim, faz parte, também, da democratização.

O fato é que nós sabemos que, hoje, tudo isso é necessário para o bem-estar do cidadão, para a melhoria da qualidade do serviço público. Mas, também, é indispensável para que possamos participar, como vamos ter que participar, queiramos ou não, de uma economia mundial que é globalizada. E não é só a economia que é globalizada. Todos os processos do mundo, hoje, são globalizados.

Ora, ou bem nós nos equipamos e temos capacidade de, nessa globalização, defender e manter o interesse nacional em um contexto complexo ou, então, podemos até fazer muitos discursos contra a globalização, mas vamos acabar sendo submissos, porque não temos a competência técnica para fazer face aos desafios do mundo. Como não queremos ser submissos, queremos avançar mais nessa direção.

Hoje, aqui, estamos apenas reconhecendo uma pequena parte do esforço que não é esforço do governo, é o dos funcionários, das várias organizações públicas existentes. Não preciso repetir, porque assistiram todos, aqui, quais foram as instituições que receberam seus prêmios, mas o fato é que isso mostra que o serviço público está começando a responder a esse desafio. Desafio que, devo dizer, nos foi posto, primeiro, pelas empresas, e que o programa brasileiro de qualidade total teve um papel muito grande na mudança de mentalidade no setor empresarial brasileiro. Mais de 7 mil empresas brasileiras já obedecem às normas da série ISO/9000. Também não vou dar dados de outros países, sobretudo dos vizinhos, para não humilhar. Mas é verdade que aqui há uma transformação extraordinária no setor produtivo brasileiro. Bom, isso leva a uma emulação no serviço público nesta mesma direção.

Hoje, na verdade, temos, aí, nessa transformação toda do Brasil, uma consciência muito grande de que é preciso avançar mais e mais em todo esse sistema de aperfeiçoamento do serviço público. E não é só serviço público *stricto sensu*. Serviço público *lato sensu*. Por exemplo, que países dispõem, do nível de desenvolvimento do nosso, de Procons na quantidade de que dispomos? Setecentos Procons que são serviços de ajuda ao

consumidor e que interagem com o setor público, têm que interagir com o setor público. Quer dizer, existe toda uma sociedade nova. E o setor público brasileiro, no meio dessa sociedade nova, está respondendo, está reagindo para que ele possa, então, continuar a tradição de avançar.

Eu queria lhes dizer, nesse sentido, que nós devíamos até fazer mais do que estamos fazendo. Hoje, tive uma reunião muito interessante com o Conselho desse Prêmio e acho que temos que dar, digamos, maior significado a ele! É claro que o Prêmio vale em si. Mas é preciso, primeiro, emular mais, fazer com que os vários órgãos de Governo se sintam motivados a participar. O princípio básico desse Prêmio na iniciativa privada é o da espontaneidade. As pessoas não são obrigadas. No setor público é assim também. As várias organizações do Estado ou segmentos delas podem ou não participar. Mas deveríamos marchar progressivamente para um sistema no qual pudéssemos ter uma emulação entre os que participam e os que não participam, fazer com que essa consciência da avaliação se amplie para que as pessoas sintam que isso é parte da mentalidade contemporânea. E a avaliação implicar abrir-se ao outro. Não pode ser a auto-avaliação. É preciso que haja uma avaliação externa.

Então, quanto mais nós tenhamos a capacidade, Senhores Ministros, de fazer com que exista esse espírito de emulação, em que as várias organizações do Estado queiram participar desse tipo de prêmio – porque, no fundo, não é só o prêmio, é o processo de chegar ao prêmio – acho que o serviço público ficará melhor.

Até comentei algumas idéias que não sei se são fáceis de implementar, mas, quem sabe, publicar a relação das organizações que estão participando, em confronto com aquelas que não estão participando. Não dá, ainda, para fazer um “provão”, como se faz nas Universidades, mas, no futuro, podemos ter um “provão” de que todos participem, como no “provão”, não com o objetivo de reprovar, mas com o objetivo de emular, com o objetivo de fazer com que as pessoas se sintam envergonhadas de não estarem participando desse esforço coletivo pela melhoria da qualidade.

Acho, portanto, que vai ser necessária – e vou pedir, de novo, a cooperação deste Conselho, que já está nos ajudando nesta premiação – uma remodelação dos nossos mecanismos de premiação. E, para que possamos dar maior visibilidade ao esforço e ao prêmio, podíamos fixar uma data anual de concessão do prêmio. A sugestão do Ministro Martus Tavares é a de que seja a primeira terça-feira de dezembro. Então, que se fixe a primeira terça-feira de dezembro como o dia do prêmio da qualidade para o servidor público.

E que, além desse encontro que nós temos aqui, que já é tradicional, pelo menos no meu governo, que as pessoas premiadas possam ter um encontro mais direto com os dirigentes, com os Ministros e com o próprio Presidente da República. Apesar da minha fama de “pão-duro”, eu os convidaria a que almoçassem ou jantassem no Palácio da Alvorada – desde que o Siafi não vá colocar isso como gasto público ilegítimo – todos aqueles que viessem a ser premiados. Para que também os dirigentes, os Ministros, os diretores de grandes organizações e o Presidente sentissem diretamente o que está sendo feito no Brasil. Para que houvesse um clima que não fosse um clima, digamos, burocrático, de dizer: “Esse é bom e esse é ruim”, mas que fosse um clima de entusiasmo democrático, de ver um país que cresce, e um país que cresce graças, também, à ação dos seus funcionários públicos, tantas vezes maltratados, sobretudo em matéria financeira.

Mas, de qualquer maneira, são pessoas, pelo menos, cujo reconhecimento público da sua dedicação, do seu esforço, da sua capacidade de ajudar o País deve ser tornado cada vez mais visível para toda a sociedade brasileira.

Dito isso, eu os felicito mais uma vez. Estou contente de ver a multiplicidade de órgãos que aqui receberam este prêmio, o que mostra que, realmente, a vontade pela qualidade total está alcançando os vários setores do sistema público brasileiro. Agradeço muito a cooperação do Conselho, que tem ajudado a orientar esse prêmio, bem como ao Ministro Martus Tavares, em cujo Ministério se desenvolvem essas atividades.

Muito obrigado