

**CORONAVÍRUS**

A reforma administrativa já está em curso e não é o que você pensa!

É urgente a avaliação de desempenho do servidor que trabalha à distância

MARÇAL JUSTEN FILHO

31/03/2020 09:35



Foto:USP Imagens

No serviço público, a providência mais adotada para enfrentar a pandemia foi a redução da presença física nas repartições, com a implantação do trabalho à distância por via eletrônica. Mas tão importante quanto combater o COVID-19 é assegurar que as necessidades existenciais fundamentais, coletivas e individuais, continuem a ser atendidas pelo Estado. É para isso que ele existe.

Logo, somente é admissível o trabalho à distância quando a presença física de um agente estatal for realmente dispensável. Ocorre que uma parcela da atividade

burocrática ainda não foi adequadamente digitalizada. Em muitas repartições, o papel continua a prevalecer. Portanto, uma providência indispensável, a ser implantada com toda urgência, é a migração da integralidade da atividade administrativa para o espaço virtual. Por outro lado, é preciso que o servidor disponha de recursos tecnológicos para trabalhar em casa. Sem isso, o trabalho à distância não assegurará o cumprimento dos fins do Estado.



Além disso, é fundamental adotar padrões de controle sobre a atividade administrativa à distância. O agente estatal deve “trabalhar” em casa e não simplesmente “ficar” em casa. Determinar que o servidor trabalhe no domicílio é uma solução para o coronavírus, mas não assegura necessariamente a satisfação das necessidades coletivas e individuais. O modelo clássico de controle, relacionado à presença física do servidor na repartição, tornou-se obsoleto (ainda mais agora).

A solução é adotar padrões objetivos de avaliação do desempenho à distância do servidor. Esse controle é muito mais simples no ambiente digital e se faz em vista do atingimento de metas determinadas. A carga de trabalho de cada agente precisa ser estabelecida de modo específico, com a fixação de prazos para atendimento e a adoção de critérios para avaliar o atendimento efetivo.

Isso deve envolver inclusive mecanismos de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos resultados atingidos – tal como se passa de modo crescente no setor privado.

Se o trabalho em domicílio produzir resultados satisfatórios, sem necessidade de comparecimento físico a uma repartição pública, teremos uma revolução radical nos serviços estatais. Haverá ganho de eficiência na exploração dos recursos públicos e privados, com redução do trânsito nas cidades e com eliminação de despesas inúteis – especialmente para o cidadão. Serão reduzidos os custos de funcionamento do Estado e não haverá a necessidade de contínua ampliação das instalações físicas das repartições. E os resultados serão possivelmente muito melhores do que os produzidos atualmente.

Essa reforma administrativa “oculta e involuntária” não afastará a necessidade de medidas de outra ordem. Mas poderá produzir resultados benéficos muito relevantes. Em qualquer caso, o que não podemos admitir é o Estado desertar o cidadão de serviços públicos satisfatórios precisamente quando o restante do mundo parece esfarelar-se.

MARÇAL JUSTEN FILHO – Doutor em Direito e Advogado.