

“Servir o Povo é Fundamental” — Criação da Ideologia Nuclear duma Cultura de Serviço dos Organismos Públicos

*Wai Cheng Iong**

Na actualidade, as correntes reformistas de modernização da administração pública estão a sacudir o mundo inteiro. Estas reformas incluem as institucionais, a transformação das funções governativas, as transformações e inovações dos regimes, as ideologias governativas, a ética administrativa e a cultura administrativa, sendo conhecidas como o “Movimento da nova administração pública”. Há quem compare as reformas institucionais com o “emagrecimento” da administração pública. A melhoria regimental e a inovação da cultura institucional são classificadas como a “manutenção da forma”. De um modo geral, são tachadas de “remodelação governamental” e “recriação governamental”. A ideologia básica é apresentar a administração pública como fornecedor de bens e serviços, com a orientação de satisfazer as necessidades da sociedade e do povo. Os cidadãos são os clientes. Deve fazer todos os esforços para satisfazer as necessidades dos clientes. É preciso introduzir a técnica de gestão empresarial e promover a privatização das funções governamentais, dando maior importância à produção, benefícios, eficácia e qualidade dos serviços do Governo.

A reforma da modernização da administração pública constitui uma importante inovação institucional, que implica profundas mudanças dos actos de governação. O que requer que os profissionais dos organismos públicos — os funcionários públicos — devam adaptar-se conscientemente a estas inovações e mudanças, constituindo também, de facto, um processo inovador de ideologias e um processo de criação duma nova cultura institucional. A conotação da cultura institucional traduz-se principalmente numa ideologia espiritual e atmosfera cultural que se formam num determinado ambiente de trabalho institucional.

Hu Jintao, Presidente da RPCH, lançou ultimamente um conceito de desenvolvimento científico, integrado, coordenado e sustentável que se baseia em “servir o povo é fundamental”, cujas palavras de ordem são:

* Vice-presidente da Associação dos Licenciados em Administração Pública.

“O Partido Comunista da China pelos interesses públicos e a governação pelo povo”, “os poderes ao serviço do povo, os interesses para o povo e os sentimentos ligados ao povo”. Com esta ideologia governativa, este novo Governo tenta ser amigo do povo e pragmático, fazendo com que se forme paulatinamente uma atmosfera de “servir o povo é fundamental” e “governar pelo povo”. No cenário político chinês, está a surgir uma nova atmosfera que se caracteriza por trabalhar zelosamente pelo povo e tornar à original simplicidade.

No momento em que celebramos o 5.º aniversário da fundação da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM), o Presidente da República Hu Jintao formulou 4 votos para o Governo da RAEM e todos os círculos de Macau, dos quais se destaca o de “servir o povo é fundamental e melhorar constantemente o nível de gestão do Governo”. Frisou: “O povo é a base de um Estado. Uma base sólida traz a harmonia”. O Governo da RAEM deve criar profundas raízes da ideologia pelo povo e em benefício do povo, para tomar conhecimento aprofundado da situação popular e reforçar a ideologia de servir os cidadãos.

O Sr. Edmond Ho, Chefe do Executivo da RAEM, no seu relatório das Linhas de Acção Governativa para 2004, destaca: “O Governo tem como missão servir a população. Na tomada de qualquer decisão política, o Governo deve ganhar a adesão da opinião pública, procurando garantir que a sua acção corresponda aos interesses da população e que seja executada com sucesso. Este é um princípio fundamental que norteia a actuação do Governo, tanto no passado, como no presente e no futuro”. Também no seu relatório das Linhas de Acção Governativa para 2005, frisou: “Iremos alargar a nossa base de auscultação, criando circuitos de níveis diferentes para ouvir a voz da população, no sentido de ter um conhecimento real dos seus anseios”. “O pessoal dirigente e de chefia deve tomar a iniciativa de estabelecer ligações com a população, procurando conhecer em primeira-mão as suas preocupações, no sentido de resolver correcta e atempadamente os seus problemas”.

Tudo isto constituem requisitos e desafios mais elevados para os profissionais dos organismos públicos — os funcionários públicos. Também é preciso que, da sua parte e objectivamente, os funcionários públicos se adaptem a estes requisitos e desafios e os aceitem. Isto constitui de facto um processo inovador da ideologia e o processo da criação duma cultura institucional. A conotação da cultura institucional traduz-se

principalmente numa ideologia espiritual e atmosfera cultural que se formam num determinado ambiente de trabalho institucional.

A ideologia nuclear da criação duma cultura de organismos públicos é “servir o povo como fundamental” e “o servir é prioritário”, como bem frisou o Presidente Hu Jintao: “O essencial é governar o povo, zelar pelos seus trabalhos, lutar pela incorrupção, e fornecer um serviço de boa qualidade ao povo”.

Apesar de entre os funcionários haver diferenças, em termos de carreiras, hierarquias e competências, os cargos que ocupam, duma ou doutra maneira, directa ou indirectamente, dizem respeito aos direitos do povo. Por isso, a ideologia de servir dos funcionários públicos e a sua atitude de trabalho influenciarão a imagem do Governo, junto dos cidadãos. Se se quiser criar um Governo como fornecedor de serviços a clientes, deve criar uma nova cultura de serviço de organismos públicos para cooperar dumã maneira eficaz com o Governo na sua governação, regida pela lei, os funcionários de todos os níveis deverão começar por mudar e inovar as suas ideologias.

1. Criar os valores morais de “servir o povo é fundamental”

“Servir o povo é fundamental” é, de facto, tomar como ideal de valores o “desenvolvimento livre e completo do homem” e dando realce à realidade, criar condições para a concretização deste ideal. Garantir os direitos políticos, económicos e culturais dos cidadãos e proteger os direitos cívicos, constituem um conteúdo muito importante para o desenvolvimento completo do homem. Os objectivos fundamentais da administração pública são servir os interesses públicos sociais e os cidadãos, sempre sujeitos à vigilância dos cidadãos. Todos os funcionários, sejam de que hierarquia forem, são sempre servidores públicos, à disposição dos cidadãos. Não podem impor-se sobre os cidadãos, muito menos como “mandarins manda-chuvas”. Nomeadamente, os altos funcionários públicos que ocupam lugares de destaque, com poderes de peso, devem ter coragem e inteligência para contrariar definitivamente os conceitos de “departamentalismo” e a “supremacia dos poderes”, em favor dos valores morais de dar prioridade à sociedade e ao povo. Servir com lealdade o povo, em sintonia com a pulsação social, ouvir as opiniões e as queixas dos cidadãos, numa tentativa de dar soluções às preocupações e dificul-

dades populares. Trata-se duma situação já descrita pelo Chefe do Executivo no seu relatório das Linhas de Acção Governativa: “Na definição das políticas a executar, a primeira linha de preocupação do Governo recai sempre nas condições de vida dos cidadãos e das suas aspirações, porque elas constituem um estímulo para os nossos esforços de lhes servir melhor. Devemos procurar inserir na vivência dos diversos sectores sociais para compreender melhor as genuínas necessidades da população e não apenas conceber políticas abstractas, longe da realidade das suas vidas..., devemos ouvir cara à cara as vozes do cidadão comum”.

Em primeiro lugar, só com a boa vontade, a justeza e a cultivação mental é que se pode bem governar uma família e um país, com a harmonia generalizada. O Chefe do Executivo, no seu relatório das Linhas de Acção Governativa para 2005, frisa: “alguns organismos públicos continuam teimosamente agarrados a uma mentalidade burocrática passadista e os serviços por estes oferecidos contrariam o espírito do princípio ‘servir melhor o cidadão’. Algumas práticas irregulares e até nocivas do passado reincidiram no seio da Administração Pública.” Estas análises do Chefe do Executivo revelam-se bem clarividentes. Devemos manter em alerta quanto aos avisos feitos.

2. Criar a ideologia de administrar pela lei

Por “administrar com base na lei” entende-se a criação dos próprios órgãos administrativos (que incluem a definição das suas competências, a estruturação orgânica e a origem dos poderes, etc). O seu funcionamento administrativo (sobretudo o exercício do poder executivo) deve seguir as disposições legais e observar os seus respectivos processos, de modo a sujeitar todos os actos administrativos às normas jurídicas.

As instituições públicas devem administrar segundo a lei e para o povo, com o desempenho na governação pela lei. Precisa-se de elevar o nível de consciencialização dos altos funcionários públicos, sobretudo do pessoal de direcção e chefias, numa tentativa de pôr em ordem as seguintes relações:

Primeiro, as relações entre os organismos da administração pública e os cidadãos. Em Macau, os poderes da administração pública provêm da Lei Básica e de outras leis. De acordo com os requisitos de administrar pelo povo, as instituições da Função Pública devem funcionar com

base na lei, proteger os direitos básicos dos cidadãos e em conformidade com o princípio da igualdade e justiça, fazendo com que os interesses dos cidadãos possam ser completamente realizados, dentro dos âmbitos legais.

Segundo, as relações entre os poderes e a lei. O exercício do poder executivo deve realizar-se com legitimidade jurídica e fundamentos jurídicos. Qualquer acto que ultrapasse as suas competências é nulo. Todos os actos ilegais devem assumir as suas respectivas responsabilidades jurídicas. A lei personifica a vontade total do povo. Sendo órgãos que exercem o poder executivo, precisam de administrar em conformidade com a lei, com o desempenho na supremacia da lei para os poderes se sujeitarem à lei. Isto é, de facto, devem empenhar-se na supremacia da vontade popular e personificar os interesses básicos do povo.

Terceiro, os interesses individuais constituem a base dos interesses públicos. A existência pessoal é “uma existência com vida e individual”, que está em sintonia com a sua “existência social”. Os interesses individuais enquadram-se numa unidade com os interesses sociais gerais. Os interesses individuais são tão importantes como os sociais. Quando os dois entram em colisão, é preciso sujeitar os interesses individuais aos interesses sociais gerais, simultaneamente, recompensam-se de maneira justa e racional as perdas dos interesses individuais. A chave para avaliar o sucesso ou fracasso duma política pública é encontrar o ponto de equilíbrio entre os interesses públicos e os interesses individuais.

A ideologia de “servir o povo é fundamental” reside em tomar os interesses dos cidadãos como a máxima norma da governação e como o ponto de partida para as políticas e decisões. Só com um bom tratamento das relações entre os interesses públicos e individuais, é que se pode conseguir uma situação de governação sem sobressaltos e harmonia entre as pessoas.

O Chefe do Executivo, no seu relatório das Linhas de Acção Governativa para 2005, com especial ênfase, destacou: “Este Governo, enquanto órgão com uma forte orientação administrativa, governa pela lei e tem a obrigação de impedir o exercício abusivo de poderes legais e promover a democratização do processo político, com vista a evitar que a confiança dos cidadãos seja defraudada, e a credibilidade institucional seja posta em causa”.

3. Criar a ideologia da governação honesta e íntegra

Além da lealdade com os seus cargos e a obtenção de valores de honestidade e credibilidade da parte do povo, constitui também um elemento muito importante da moral profissional e comportamento ético da Função Pública o exercício honesto dos cargos públicos. O Chefe do Executivo, Edmond Ho, destacou no seu relatório das Linhas de Acção Governativa para 2004: “O combate eficaz da corrupção e um comportamento ético fundamentado na honestidade e integridade são essenciais para a construção de uma sociedade justa. O combate da corrupção não se restringe apenas às acções da área judiciária, pois é uma componente relevante do progresso humano. É nossa obrigação alargar a nossa base de apoio no seio da população para assegurar que os valores de honestidade e integridade constituam uma força moral de grande potência, para efeitos de repressão eficaz de todos os fenómenos de corrupção”.

Como funcionários públicos, sobretudo o pessoal de direcção e de chefia, exercer com justiça os poderes que detêm e normalizar todos os actos administrativos, são a chave para cumprir os seus deveres e responsabilidades, e criar uma boa imagem. Só através de zelo e reflexão, prudência e auto-alerta, amor próprio e auto-regulação, distinção entre os interesses próprios e os públicos, tratar da melhor maneira possível o relacionamento entre os poderes, interesses e as ligações pessoais, rejeitar bens e dinheiros fáceis, evitar actos ilícitos, não fazer nada que provoque danos ao povo e criar boa moral e virtudes profissionais, é que se pode criar o desígnio-objetivo de “servir o povo”, tornando-se credíveis, junto do povo e trazer-lhe bem-estar.

4. Criar os valores económicos custos-benefícios e a ideologia duma governação de alta eficácia

As despesas necessárias à governação vêm do fundo público. O povo, com a confiança no Governo, cumpre com boa vontade com os seus deveres fiscais, entre impostos e taxas, com a única esperança de, através do exercício dos poderes públicos, poder criar um ambiente de vida, harmonioso e próspero. Por isso, a gestão pública deve estimar os recursos populares. Os custos da administração pública baseiam-se nos recursos financeiros públicos e são sustentados pela fiscalidade pública. É preciso contabilizar os custos administrativos, com especial ênfase no investimento administrativo, nos seus respectivos produtos administrativos e os méri-

tos administrativos, para conseguir uma maximização dos interesses públicos. As novas circunstâncias requerem que os funcionários, de todos os níveis, criem um hábito e uma cultura de trabalho que se traduz em “servir é prioritário, com elevada eficácia e transparência. Durante os seus trabalhos quotidianos de função pública, precisam de ter maneiras civilizadas, procedimentos adequados, zelo no trabalho e celeridade.

No seu relatório das Linhas de Acção Governativa para 2005, o Chefe do Executivo lançou a toda a gente um alerta, ao dizer: “Iremos imprimir maior realismo na execução das políticas, suprimindo as formalidades supérfluas e combatendo as atitudes de protagonismo excessivo e práticas megalómanas. A participação do pessoal dirigente e de chefia nas actividades sociais deve ser aferida em função da sua utilidade para o desenvolvimento de trabalhos e a resolução concreta de problemas. Os subsídios atribuídos às diversas causas sociais devem ser concedidos tendo em conta a sua eficácia real e a racionalização de recursos, evitando abordagens igualitárias, formalistas e sobreposição de investimentos”.

5. Dar importância ao espírito de equipa e elevar a capacidade governativa

Apesar de cada funcionário ser apenas um pequeno “parafuso” nos mecanismos da administração pública, qualquer afrouxamento ou “desaparafusamento” poderão afectar o funcionamento de todo o aparelho. Por isso, não se pode alimentar o complexo de inferioridade. Mesmo sendo um elemento do pessoal de limpeza, se se faltar aos seus deveres, poderá provocar prejuízos na imagem do Governo, junto do público, de maneira a pôr em causa a capacidade administrativa do departamento tutelar. O pessoal administrativo, de destaque, com as suas políticas ou decisões tomadas, provoca influência nos interesses públicos, na reputação e na imagem do Governo. Por outro lado, é preciso ter uma ideologia global da governação, fazendo esforços para erradicar o “egoísmo” e as “capelinhas”, tentando reforçar a intercomunicação, coordenação e integração entre os departamentos, dando desempenho ao espírito de equipa para melhorar a capacidade e o nível de governação.

Um serviço maximamente honesto constitui o objectivo primordial dos trabalhos dos organismos administrativos. A eficácia dos trabalhos é a marca de qualidade dos serviços. Isto também constitui uma personificação do desígnio de “servir o povo é fundamental” na cultura de serviço da administração pública. Isto requer que cada funcionário público seja

possuidor duma relativa alta qualidade de trabalho e nível de serviço, exige ainda mais que o funcionamento dos serviços dos organismos públicos atinja uma alta eficácia no seu conjunto e que entre os departamentos deva haver coordenação e cooperação para um bom funcionamento, dar lugar a uma atmosfera de cooperação, apoio e ajuda, que estará na origem duma cultura de “servir o povo é fundamental” e duma boa imagem social, uma imagem que se caracterize por zelo e alta eficácia nos trabalhos, responsabilidade, procura da verdade e pragmatismo no estilo de trabalho, bem como honestidade e integridade.

Para finalizar, gostávamos de citar uma passagem do relatório das Linhas de Acção Governativa para 2002, proferida pelo Chefe do Executivo, o Sr. Edmond Ho: “temos que salientar o conceito de ‘Servir o Povo’ e concretizá-lo na prática de governação. Face às dificuldades sentidas no sector comercial e na vida dos cidadãos, devemos prestar atenção à sociedade, auscultando as aspirações dos cidadãos e conhecendo as respectivas dificuldades, no sentido de elevar o nível da nossa governação. Sendo parte integrante da população, os trabalhadores da função pública, a todos os níveis, devem envidar esforços e maior empenho, colocando-se no lugar de outrém, para servir os cidadãos e apresentar resultados que verdadeiramente beneficiem a população”.

Bibliografia

Jia Linming, “*A gestão pública do século XXI, a transformação e a inovação da ideologia da gestão governativa*”, Sociedade da Gestão Administrativa da China.

“*A teoria e a prática do aprofundamento das reformas institucionais da gestão administrativa*”, Grupo de trabalho do aprofundamento das reformas institucionais da gestão administrativa da Sociedade da Gestão Administrativa da China.

“*A economia de conhecimentos e o governo do tipo de fornecedor de serviços — A ideologia de serviço dos profissionais dos departamentos públicos na era da economia de conhecimentos*”, Escola Primária Nacional “Concórdia”, do Bairro do Aquartelamento Ocidental do Município de Taizhong.

“*Administrar conforme a lei e governar pelo povo*”, Canal de Yunnan da website “Nova China”, 15 de Janeiro de 2004,

Os relatórios das Linhas de Acção Governativa para 2002, 2004 e 2005, do Chefe do Executivo, Edmond Ho.

Jornal Ou Mun, edição de 21 de Dezembro de 2004.