

TEORIA E PROCESSO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Uma mudança nas organizações

Conceitos, instrumentos e metodologias disponíveis nos últimos 50 anos

- Decretos, Normas, Despachos, Resoluções...
- WS – *Welfare State* (anos 30, depois da II Guerra Mundial, Europa...)
- ND – *New Deal*. USA (1933-38)
- PPBS – *Programming, Planning and Budgeting System* (1963-1969, Johnson)
- MBO – *Management by Objectives* (1953, 1969-1974, Nixon)
- MFR – *Management for Results* (1974)
- ZBB – *Zero Base Budgeting* (1977-81, Carter)
- PP – *Privatizations Politics* (1981-1988, Reagan)
- TQM – *Total Quality Management* (1988-1992, Bush)
- ABB/ABC/ABM – *Activity based Budgeting/Costing Management* (1987)
- NPR – *National Performance Review* (1992-1996, Clinton)
- BSC – *Balanced Scorecard* (1992)
- Reengenharia de Processos (1993)
- SB – *State Building* (2004)
- Shared Services (2004)

OS CINCO SISTEMAS DETERMINANTES

GESTÃO

- Planeamento
Visão, Risco, Objetivos,
Estratégias
- Organização dos meios
- Direção
Liderança, Delegação,
Envolvimento
- Avaliação

QUALIDADE

- Foco no cliente
- Compromisso da Direção
- Cumprimento dos objetivos
- Delegação de competências
- Gestão por processos
- Empowerment
- Satisfação do cliente

RECURSOS HUMANOS

- Definição de perfis profissionais; Recrutamento adequado
- Integração
- Desenvolver conhecimento e competências
- Avaliação e incentivos
- Espírito corporativo

TECNOLOGIA

- Rede de conhecimentos
- Sistemas de informação e decisão; CRM
- Informação, integração, interação
- Robótica de produção

COMPORTEAMENTO

- Motivações
- Satisfação no trabalho
- Oportunidades de aprendizagem
- Satisfação de necessidades; Segurança no emprego
- Sentimento de utilidade

LIGAÇÃO COM A “ECOLOGIA” ORGANIZACIONAL

DIMENSÃO POLÍTICA Estabilidade, clima político e ideológico, grupos de pressão	DIMENSÃO ECONÓMICA Inflação, fiscalidade, crédito, hábitos de consumo, comunicação
DIMENSÃO TECNOLÓGICA Capacidade de utilização de tecnologias, cooperação com universidades	DIMENSÃO LEGAL Regulamentação e funcionamento do mercado, política laboral
DIMENSÃO DEMOGRÁFICA Características dos RH, características dos clientes	DIMENSÃO SÓCIO-CULTURAL Ética social, valores e atitudes, potencialidades de mercado

AS NOVAS COMPETÊNCIAS NA TEORIA E PROCESSO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

ATINGIR RESULTADOS

- Foco e difusão da missão
- Ter uma visão para o futuro
- Pensamento estratégico
- Negociar objetivos
- Empreendedorismo
- Estímulo à inovação
- Concentração de objetivos
- Decisões oportunas
- Gerir informação
- Pensamento analítico
- Competência técnica
- Responsabilidade
- Ética e solidariedade
- Planos de contingência
- Aprendizagem contínua

GERIR PESSOAS E COMPORTAMENTOS

- Liderança e motivação
- Trabalho e aprendizagem em equipa
- Autonomia e responsabilidade
- Liderar a mudança
- Estimular bons desempenhos
- Comunicação persuasiva
- Empatia e seriedade
- Respeito por sentimentos
- Consciência interpessoal
- Colaboração permanente
- Resolver conflitos
- Encontrar consensos
- Cultivar emoções
- Ver o positivo de cada colaborador
- Transformar trabalho em prazer

QUALIDADE, PRODUTIVIDADE E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A AMÁLGAMA ORGANIZACIONAL

- METÁFORA RACIONAL – Planejamento, eficiência, qualidade e certeza
- METÁFORA ORGÂNICA – Visão sistêmica da gestão, envolvente e transformacional
- METÁFORA POLÍTICA – Diversidade de interesses, conflitos e luta pelo poder
- METÁFORA COGNITIVA – Informação, conhecimento e competências
- METÁFORA HUMANA – integração de objetivos individuais e objetivos organizacionais

Como se combinam as metáforas?

ASSIM VARIA O COMPORTAMENTO

QUALIDADE, PRODUTIVIDADE E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Situações de instabilidade nas organizações e nas pessoas

- Ignorância por falta de informação;
- Muita informação, originando múltiplos juízos;
- Impossibilidade de prever a evolução da sociedade;
- Impossibilidade de prever o grau de durabilidade da satisfação do cliente perante um produto;
- Pressões cada vez mais fortes de grupos de interesses institucionalizados.

A qualidade das organizações depende da forma como recolhem, processam e gerem a informação disponível, para a tomada de decisões com impacto positivo no futuro