

O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA VERIFICAÇÃO DOS PROGRAMAS OFICIAIS DE QUALIDADE NOS MUNICÍPIOS DA GRANDE PORTO ALEGRE. Ac. *Ronaldo Zapparoli, Prof. Paulo Abrão Pires Junior* (Faculdade de

Administração e Faculdade de Direito, Campus Zona Norte, PUCRS).

A burocracia estatal brasileira (Administração Pública), isoladamente, não conseguirá superar os obstáculos para uma efetiva e competente prestação dos serviços públicos, com vistas à concretização do Princípio Constitucional da Eficiência na Administração Pública (art. 37, CF/88), sem buscar nos subsistemas do conhecimento, como nas Ciências da Administração e nas Ciências Jurídicas, subsídios teóricos que possibilitem ampliar os horizontes cognoscitivos para uma otimização destes mesmos serviços. O objetivo desta pesquisa, a partir de uma leitura interdisciplinar nos campos da Administração e do Direito, é o de identificar a existência e uso de programas de qualidade na administração pública, delimitadamente, nos serviços públicos municipais da Grande Porto Alegre nas atuais gestões governamentais. A metodologia utilizada envolve dois momentos principais: primeiro, uma pesquisa bibliográfica de cunho administrativo-jurídico, nas áreas Teoria Geral do Direito e da Teoria Geral da Administração, para então, com os fundamentos teóricos assentados, partir para uma pesquisa de campo, visitando as respectivas prefeituras para aplicação de um questionário, de cunho qualitativo, que nos possa apontar respostas para as seguintes questões: existem programas de qualidade institucionalizados, visando melhorias nos serviços públicos? Qual a natureza destes programas e quais são seus pressupostos teóricos? Como são tratados e utilizados os resultados? Qual é a forma que o programa usa para se auto-avaliar? Daí, elaborar-se-á um mapa da implementação de programas de qualidade na região metropolitana de Porto Alegre. A pesquisa encontra-se na fase de revisão bibliográfica, portanto, seus resultados ainda estão em fase de produção de coleta de dados. (BPA/PUCRS).