

## PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS À SOCIEDADE

Marluce Bárbara de Moura e Castro<sup>1</sup>

Marcelo Arantes de Castro<sup>2</sup>

Marcela Moura Castro Jacob<sup>3</sup>

### RESUMO

O estudo em voga teve como objetivo analisar o princípio da eficiência, sabendo que ele é um dos princípios norteadores da Administração Pública. Nesse aspecto, foi incluído no ordenamento jurídico brasileiro de forma expressa na Constituição Federal, com a edição da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, alterando o artigo 37. Nesse ínterim, esse princípio merece bastante cuidado e atenção, por se tratar de um importante instrumento para que possa exigir a qualidade dos produtos e serviços advindos do Estado, visto que o cidadão brasileiro tenha direito a serviço público de bons resultados. Para o desenvolvimento do artigo, utilizou-se método de pesquisa bibliográfica, de caráter crítico e preponderantemente doutrinário. Concluiu-se com a pesquisa que o princípio da eficiência é de relevante importância na execução dos serviços da Administração Pública, visto que tais serviços são voltados à satisfação dos anseios da sociedade, sendo que estes devem ser atendidos de maneira célere, com perfeição e com o menor custo/benefício.

**Palavras-chave:** Qualidade dos serviços prestados; Eficiência. Administração pública. Emenda Constitucional nº 19/98.

### ABSTRACT

The study in vogue aimed to analyze the principle of efficiency, knowing that it is one of the guiding principles of Public Administration. In this aspect, it was included in the Brazilian legal system expressly in the Federal Constitution, with the edition of Constitutional Amendment No. 19, dated June 4, 1998, amending article 37. In the meantime, this principle deserves a lot of care and attention, since to be an important instrument so that it can demand the quality of the products and services coming from the State, since the Brazilian citizen has the right to public service of good results. For the development of the article we used a method of bibliographical research, of a critical and preponderantly doctrinal character. It was concluded with the research that the principle of efficiency is of relevant importance in the execution of Public Administration services, since such services are directed to the satisfaction of society's wishes, and these must be attended to quickly, perfectly and with the lowest cost / benefit ratio.

---

<sup>1</sup> Docente do Curso de Direito da Universidade do Estado de Minas Gerais – Unidade Ituiutaba. email: m5245@hotmail.com

<sup>2</sup> Graduado em Direito pela Universidade do Estado de Minas Gerais, Unidade Ituiutaba. email: castro6@gmail.com

<sup>3</sup> Graduada em Direito pela Universidade do Estado de Minas Gerais, Unidade Ituiutaba. email: [castroadv.marcela@gmail.com](mailto:castroadv.marcela@gmail.com)

**Keyword:** Quality of services provided; Efficiency. Public administration. Constitutional Amendment No. 19/98

## INTRODUÇÃO

2

A presente pesquisa científica refere-se ao princípio da eficiência na Administração Pública que visa à prestação de serviços de qualidade à sociedade, através da desburocratização e a introdução de novos entes e institutos na Administração Pública, como as organizações sociais, as agências executivas e o contrato de gestão, valorizando a sociedade, que poderá se beneficiar de uma estrutura eficiente, que emprega os recursos e meios, humanos, materiais e institucionais, para melhor satisfazer às necessidades coletivas.

O princípio da eficiência é uma inovação jurídica, decorrente da reforma administrativa com a promulgação da Emenda Constitucional nº 19/98, que acrescentou aos princípios constitucionais da Administração Pública o princípio da eficiência, previsto, desde então, expressamente no artigo 37 da Constituição Federal.

A eficiência foi inserida como um dos princípios norteadores da Administração Pública, tratando-se do mais moderno princípio da função administrativa, ele impõe dever de eficiência, determinando que a Administração e seus agentes realizem suas atividades com presteza, perfeição, a fim de alcançar a satisfação do bem comum, produzindo resultados positivos que supram às necessidades da população com o intuito de proporcionar serviços públicos realizados com adequação à sociedade, e executados de forma econômica, em tempo hábil e sem burocracia, dentro dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização dos recursos públicos.

Assim, tem-se como objetivo geral analisar o princípio da eficiência na Administração Pública, mas precisamente na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Já como objetivos específicos identificar a definição do princípio da eficiência; estudar a legislação brasileira que faz referência ao princípio da eficiência; verificar a eficiência no serviço público e analisar a qualidade do serviço público prestado à sociedade.

Para tanto o trabalho foi desenvolvido da seguinte maneira: inicialmente dissertou-se acerca da administração pública, mas precisamente a direta e a indireta, em seguida, para uma melhor compreensão do tema foi analisado o princípio da eficiência e suas particularidades para em fim ser analisado o ponto central do presente trabalho, ou seja, a qualidade dos serviços prestados pela Administração pública.

Nestes termos justifica-se a presente pesquisa devido ao fato de que o princípio da eficiência representa inovação que merece sensível cuidado por tratar-se de importante instrumento para fazer exigir a qualidade dos serviços e produtos advindos do Estado.

## 1 DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Entende por Administração Pública toda função que um indivíduo realiza em nome de uma sociedade voltado a um bem comum, e as ações estão fundamentadas em normas definidas e possuem como finalidade garantir o bem estar à coletividade<sup>4</sup>.

Na realidade, a Administração Pública existe em todas as nações, seja qual for à forma de governo ou organização política. Não existiria Estado sem a Administração Pública, muito menos os governantes cumpririam suas funções de defesa, ordem cobrança de impostos, dentre outros.

Administração Pública para Hely Lopes Meirelles<sup>5</sup> é:

[...] todo aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. A Administração não pratica atos de governo; pratica tão-somente, atos de execução, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência do órgão e de seus agentes.

Administração Pública desenvolve-se através de três poderes: Poder Executivo, Poder Legislativo e o Judiciário. A competência e autonomia desses órgãos é específica. Correspondem, respectivamente, às funções legislativa, administrativa e jurisdicional<sup>6</sup>.

No que se refere à Administração Pública esses três campos diferentes de abrangência estão inter-relacionados, ou seja, um depende do outro para que possa ter um funcionamento ideal de seus órgãos. Além do mais, nesta tripartição de poderes da Administração Pública (União, Estado e Município), as suas organizações administrativas são regidas, como regra geral, pela federal<sup>7</sup>.

Existem, ainda, dois sentidos (objetivo e subjetivo) que são utilizados quando se refere à expressão Administração Pública, conforme explicitado por Maria Sylvia Zanella Di Pietro<sup>8</sup>:

a) em sentido subjetivo, formal ou orgânico, ela designa os entes que exercem a atividade administrativa; compreende pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos incumbidos de exercer uma das funções em que se triparte a atividade estatal; a função administrativa; b) em sentido objetivo, material ou

---

<sup>4</sup>MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de administração pública**: foco nas instituições e ações governamentais. 4 ed., São Paulo: Atlas, 2014. p. 36.

<sup>5</sup>MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016. p. 64-65.

<sup>6</sup>MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno**. 20. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 63.

<sup>7</sup>Ibid. p. 64.

<sup>8</sup>PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito administrativo**. 29. ed. São Paulo: Forense, 2016. p. 45.

funcional, ela designa a natureza da atividade exercida pelos referidos entes; nesse sentido, a Administração Pública é a própria função administrativa que incumbe, predominantemente, ao Poder Executivo.

Assim, Administração Pública é todo o aparelhamento estatal, destinado a efetivar os seus serviços, com o objetivo de perfazer as necessidades que são coletivas.

### 1.1 Administração Pública Direta e Indireta

A Administração Pública direta refere-se ao conjunto de órgãos públicos que compõe a estrutura dos entes federativos. São as pessoas política, assim consideradas as manifestações instituídas pela Constituição Federal, reconhecida como elementos formais indispensáveis à constituição de uma federação e dotadas de personalidade jurídica de direito público e competências legislativas e administrativas, ainda que não sejam titulares necessariamente de função jurisdicional. São, portanto, a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, cada qual com sua estrutura administrativa e seus órgãos<sup>9</sup>.

Assim, frisa-se que os entes que fazem parte da Administração Direta, por serem pessoas jurídica de direito público, estão sujeitos às prerrogativas e obrigações inerentes a esse regime, o que se estende às suas estruturas internas, ou seja, aos seus órgãos.

A Administração Direta é exercida diretamente pelo Estado por intermédio de seus entes e agentes públicos, que, por sua vez, compõem os quadros das pessoas jurídicas políticas, com o intuito de atender o bem estar social e as necessidades da coletividade<sup>10</sup>.

Por sua vez, a Administração Indireta compõe-se de entidades que possuem personalidade jurídica própria e são responsáveis pela execução de atividades administrativas que necessitam ser desenvolvidas de maneira descentralizadas, como as autarquias, as fundações públicas e as empresas estatais, mais especificamente, as empresas públicas e as sociedades de economia mista<sup>11</sup>.

Os entes de direito privado ou público ou privado compõem a Administração Indireta, porém devem ser criados por legislação, com o objetivo de praticar, de maneira descentralizada, várias funções estatais que são delegáveis.

---

<sup>9</sup>MARINELA, Fernanda. **Direito administrativo**. 10. ed. Niterói: Saraiva, 2016. p. 100.

<sup>10</sup>FRANÇA, Maria Adelaide de Campos. Comentários à **Lei de licitações e contratos na Administração Pública**. 7 ed., São Paulo: Saraiva, 2013. p. 84.

<sup>11</sup>Ibid. p. 101.

## 2 PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA: INTRODUZIDO PELA EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 19/98

O princípio da eficiência tem como finalidade melhorar o atendimento dos servidores públicos, vinculando-os a execução de sua função com presteza e buscando a perfeição, constituindo uma organização funcional administrativa.

Fernanda Marinela<sup>12</sup> preceitua:

A eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. Consiste na busca de resultados práticos de produtividade, de economicidade, com a consequente redução de desperdícios do dinheiro público e rendimentos típicos da iniciativa privada, sendo que, nessa situação, o lucro é do povo; quem ganha é o bem comum.

O princípio da eficiência tornou-se mais forte com a promulgação da Emenda Constitucional nº 19/98, sendo utilizado como base para tentar organizar de maneira mais adequada toda a Administração Pública, fazendo com o que o servidor público efetive uma boa administração, e, por conseguinte, melhor sua maneira de comandar sua atividade administrativa e garantir maior estabilidade e permanência no setor.

É fato que os servidores públicos, nos dias de hoje, estão exercendo suas atividades de maneira revoltante, já que o único interesse almejado é o próprio e não dão importância aos atos que deveriam ser realizados para adquirir uma eficiência plena.

Outra esfera que deixa a desejar é o da saúde e educação, com a falta de eficiência por parte dos servidores, toda a sociedade está sendo prejudicada.

O Princípio da Eficiência foi criado com o objetivo de eliminar toda essa problemática em relação à má qualidade no serviço, já que com esse princípio a finalidade é dar maior praticidade em todos os âmbitos da Administração Pública.

Germana Oliveira Moraes<sup>13</sup>, acerca do assunto, conclui que:

Princípio da eficiência é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta a seus agentes a persuasão do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primado pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social. [...].

---

<sup>12</sup>MARINELA, Fernanda. **Direito administrativo**. 10. ed. Niterói: Saraiva, 2016. p. 43.

<sup>13</sup>MORAES, Germana Oliveira. **Controle jurisdicional da administração pública**. São Paulo: Dialética, 2004. p. 294.

Assim, o Princípio da Eficiência deve estar presente não apenas nos serviços essenciais, mas também em todas as ações realizadas pelos servidores na Administração Pública.

Com isso, o princípio requer um aperfeiçoamento na sua prestação, que tem que ser eficaz quanto aos meios para sua implementação e quanto aos resultados obtidos, além da necessidade de eficiência qualitativa e quantitativa dessas atividades, o que ainda está distante da realidade brasileira.

## 2.1 Definição de eficiência

Doutrinariamente, existe diferença entre a eficiência e eficácia. Marcelo Douglas de Figueiredo Torres exemplifica mencionando que a eficácia preocupa-se com a concretização dos objetivos desejados na realização de determinada ação do Estado, não importando os meios e os mecanismos utilizados para alcançar tal objetivo. Neste sentido, o Estado pode ser eficaz em resolver o problema do analfabetismo no Brasil, mas pode estar fazendo isso com mais recursos do que precisa. Contudo, na eficiência, existe evidente preocupação com os mecanismos utilizados para alcançar a finalidade da atividade do Estado. Desta feita, procura-se buscar os meios mais econômicos e viáveis, para maximizar os resultados e minimizar os custos. Em outras palavras, significa atingir o objetivo com o menor custo e os melhores resultados possíveis<sup>14</sup>.

Assim, existe diferença entre eficácia e eficiência. A eficácia está voltada a capacidade de produzir resultados, enquanto a eficiência tem como finalidade buscar o melhor resultado possível com o menor custo.

Neste sentido, Juarez Freitas<sup>15</sup> menciona que “ [...] o administrador público está obrigado a trabalhar tendo como parâmetro o ótimo [...]”. Fica a seu encargo procurar encontrar a solução que seja a melhor possível sob o ponto de vista econômico.

Nos casos em que o administrador possui certa discricionariedade em seus atos, é sua obrigação constitucional buscar a melhor solução possível para que o interesse público seja prontamente atendido.

---

<sup>14</sup>TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004. p. 175.

<sup>15</sup>FREITAS, Juarez. **O controle dos atos administrativos e os princípios fundamentais**. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 85

O objetivo principal da inclusão do princípio da eficiência no *caput* do artigo 37 da Magna Carta por intermédio da Emenda Constitucional nº 19/98, se deu com a intenção de reforma do Estado. O objetivo desta reforma era melhorar sua organização, suas finanças, os seus funcionários e o seu sistema institucional legal, além de assegurar uma relação mais harmoniosa com a sociedade.

O princípio da eficiência administrativa deixa claro de que é dever da Administração Pública e dos particulares, que prestam serviços públicos que lhe foram concedidos, desempenharem da melhor forma possível a relação de custo benefício.

O princípio da eficiência assim é definido por Diógenes Gasparini<sup>16</sup>:

[..] conhecido entre os italianos como ‘dever de boa administração’, o princípio da eficiência impõe à Administração Pública direta e indireta a obrigação de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, além, por certo, de observar outras regras, a exemplo o princípio da legalidade. Pela EC nº 19/98, que o acrescentou ao rol dos consignados no art. 37, esse princípio ganhou status constitucional.  
[..]

Diante de todo exposto, chega-se a conclusão de que o princípio da eficiência deve pautar todos os atos da Administração Pública, sendo que seus atos devem ser realizados com maior agilidade, presteza e sempre em busca do menor custo benefício.

## 2.2 O dever da eficiência

O *caput* do artigo 37 da Constituição Federal, com a redação trazida pela Emenda Constitucional nº 19/98, demonstra a importância do princípio da eficiência em relação à Administração Pública.

Cumprindo o dever da eficiência, a Emenda Constitucional 19/98 alterou a redação do § 1º e seus incisos do artigo 41 da Constituição Federal, não restando dúvidas que o servidor público estável pode perder seu cargo, através de um regular processo administrativo, sendo garantido à ampla defesa e o contraditório.

Humberto Ávila<sup>17</sup> observa:

---

<sup>16</sup>GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 21.



O dever da eficiência estrutura o modo como a administração deve atingir os seus fins e qual deve ser a intensidade da relação entre as medidas que ela adota e os fins que ela persegue.

O princípio da eficiência foi elevado, pela Emenda Constitucional nº 19/98, à categoria de princípio constitucional, com a finalidade de afastar os servidores público ineficientes do exercício de suas funções, deixando espaço para aqueles que tem a intenção exclusiva de serem eficientes nas respectivas atividades administrativas.

Hely Lopes Meirelles ressalta que para que o servidor cumpra com o seu dever da eficiência, este princípio demanda que a atividade administrativa deva ser cumprida com presteza (sendo a agilidade e rapidez com que o servidor público pratica suas atribuições), perfeição (realizar as suas atribuições com qualidade) e rendimento funcional (realiza suas atribuições com desenvoltura, agindo de modo disciplinar, organizacional e alcançado, consequentemente, resultados benéficos na prestação do serviço público)<sup>18</sup>.

Com isso, em relação ao princípio da eficiência como princípio constitucional aplicável às atividades da Administração Pública, além do servidor público ter que atuar de acordo com os parâmetros de presteza, perfeição e rendimento funcional, deverá sempre fazer nos exatos limites da lei, sempre voltado para o alcance de uma finalidade pública, devendo ser respeitada a moralidade. Não basta atuar dentro da legalidade, deverá, ainda, ir em busca de resultados positivos para o serviço público e o atendimento satisfatório, tempestivo e eficaz da necessidades coletivas e individuais.

### **3 A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS À SOCIEDADE**

Serviço público no Direito brasileiro não é apresentado pela doutrina de maneira unânime, diversos aspectos podem ser considerados na formação de seus elementos constituintes, quer seja, pela variedade de aspectos que podem ser levados em conta para a conceituação, quer seja, pela necessidade de elevar um dado elemento constitutivo, privilegiando assim uma determinada situação vivenciada na sociedade.

---

<sup>17</sup>ÁVILA, Humberto. Moralidade, razoabilidade e eficiência na atividade administrativa. Belo Horizonte: **Revista Brasileira de Direito Público**, ano 1, n. 1, abri/jun. 2003. p. 127.

<sup>18</sup>MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016. p. 94.

Assim, o serviço público é tido em sentido restrito parte da distinção entre atividade jurídica e atividade social exercida pelo Estado, ou seja, é na atividade social que se situa o conceito de serviço público, onde há um Estado voltado ao atendimento dos interesses coletivos e bem estar social através do fornecimento de serviços essenciais aos particulares<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup>GONÇALVES, Cristiane Vitório. Aplicação da modicidade tarifária como direito subjetivo do indivíduo de acesso ao serviço público. **Jus Navegandi**, Teresina, ano 18, n. 3732, 19 set. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/25342>>. Acesso em: 20/04/2017.

Serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material fruível diretamente pelos administrados, prestados pelo Estado ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de direito público, portanto consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais, instituído pelo Estado em favor dos interesses que houver definido como próprios no sistema normativo<sup>20</sup>.

Para definir serviço público é preciso considerar, basicamente, que o Estado atenda as necessidades de toda a sociedade, seja por intermédio de sua própria ação ou por meio de empresas concessionárias, permissionárias ou outras que forneçam serviços indispensáveis ao bom desenvolvimento social.

Mister se faz mencionar que este serviço essencial precisa ser efetivado com eficiência objetivando alcançar os objetivos, ou seja, efetuados com uma boa prestação de serviço, do modo mais simples, mais célere e mais econômico, elevando a relação custo/benefício do trabalho público.

### 3.2 A eficiência no serviço público

Ao transportar a noção da eficiência para os serviços públicos, têm-se que os serviços prestados pela Administração Pública precisam alcançar sua finalidade no caso concreto, não sendo suficiente a simples adequação ou disponibilidade do serviço público ofertado.

Neste sentido Luiz Antônio Rizzato Nunes afirma: “a eficiência é um plus necessário da adequação. O indivíduo recebe serviço público eficiente quando a necessidade para a qual ele foi criado é suprida concretamente. É isso que o princípio constitucional pretende”<sup>21</sup>.

Do mesmo modo, a Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995 assegurou expressamente a noção de eficiência, disciplinando o regime de concessão e permissão dos serviços públicos.

A lei determinou o que vem a ser serviço adequado, instituindo como regra básica para concessão ou permissão, o adequado e pleno atendimento dos usuários.

---

<sup>20</sup>MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso de direito administrativo**. 32. ed. Malheiros, 2015. p. 671.

<sup>21</sup>NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8ed., São Paulo: Saraiva, 2015. p. 136.

É esse o direcionamento que o princípio da eficiência deve alcançar no âmbito da Administração Pública, obrigando não apenas o ente público, como também aqueles concessionários e permissionários, a respeitar os contornos determinados pela lei, com o intuito de que o serviço público oferecido possa atingir plenamente os efeitos desejados pelos usuários ou consumidores.

### **3.3 O cidadão como destinatário do serviço público: maior qualidade, menor custo**

Não é difícil perceber que a inclusão do princípio da eficiência denota uma contrariedade da sociedade em relação à debilidade para lutar contra deficiente prestação de tantos serviços públicos, que diversos prejuízos já causaram aos usuários. De fato, sendo tais serviços prestados pelo Estado ou por delegados seus, sempre ficaram inacessíveis para os usuários os meios efetivos para garantir seus direitos. Os poucos meios existentes se revelaram insuficientes ou inócuos para sanar as irregularidades cometidas pelo Poder Público na execução desses serviços.

Ressalta-se que referido princípio não alcança somente os serviços públicos efetuados diretamente à coletividade. Pelo contrário, deve ser observado também em relação aos serviços administrativos internos das pessoas federativas e das pessoas a elas vinculadas. Nesse sentido, José dos Santos Carvalho Filho<sup>22</sup> assevera:

[...] a administração deve recorrer à moderna tecnologia e aos métodos hoje adotados para obter a qualidade total da execução das atividades a seu cargo, criando, inclusive, novo organograma em que se destaquem as funções gerenciais e a competência dos agentes que devem exercê-la.

A eficiência está intimamente ligada com a transparência na execução das ações do Estado. Nesse mister, existe a necessidade que se aperfeiçoe os meios de informações, garantindo a comunicação precisa entre os órgãos de fiscalização e arrecadação e o contribuinte de modo a buscar sempre maior eficiência no acesso a informações cadastrais e fiscais por parte do usuário, garantindo, ao mesmo tempo, a segurança e o controle na gestão das constas públicas.

---

<sup>22</sup>CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 30. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016. p. 16.

Para tanto, é imperioso que o servidor público se conscientize de seu papel dentro desse novo modelo de Administração Pública, o que será feito por intermédio de uma política de formação e qualificação profissional.

Desde logo, há que se distinguir nitidamente que a Administração Pública executa o serviço público porque considera indispensável à sociedade a sua existência e funcionamento, depreendendo-se daí o princípio da obrigatoriedade do desempenho da atividade pública, em que a Administração Pública sujeita-se ao dever de continuidade da prestação dos serviços públicos. Fica claro, portanto, o sentido de sobrevivência e conseqüentemente a necessidade de qualificar cada vez mais sua atuação, seus serviços, de maneira a atender a sociedade qualitativamente e justificar o sentido de sua existência. Nesse sentido Michel Pinheiro<sup>23</sup> esclarece que:

[...] a sociedade tem a possibilidade de invocar a cidadania para cobrar a qualidade no serviço público. Para isso existe a ação civil pública para a defesa de interesse difuso ou coletivo, salientando sempre que poderá a demanda ter por objetivo a condenação em dinheiro ou cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer.

Com isso observa-se que o princípio da eficiência determina que a Administração e os seus agentes prestem serviços públicos que atendam aos anseios da sociedade, atuando com imparcialidade, neutralidade para resolver conflitos, que os atos administrativos sejam transparentes, contra a prática de subornos, corrupções e tráfico de influências, permitindo a participação do cidadão usuário e aproximação dos serviços públicos da população, garantindo eficácia na execução das tarefas, que devem ser realizadas com liberdade, mas dentro dos limites impostos pelo direito positivo, sem burocracia, ao adotar melhor emprego de recursos e meios para melhor satisfazer às necessidades coletivas em regime de igualdade do usuário e alcance de qualidade e de resultados.

Direito à eficiência sempre foi o anseio de toda a sociedade, que busca receber a contrapartida de sua contribuição tributária por meio de serviços públicos de qualidade e que já era consagrado pela Reforma Administrativa Federal do Decreto-Lei 200/67, que corresponde ao “dever de boa administração”.

---

<sup>23</sup>PINHEIRO, Michel. O princípio da eficiência na administração pública e o cidadão. In: **Jus Navegandi**, Teresina, ano 4, nº 40, mar. 2000. Disponível em: <[HTTP://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=341](http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=341)>. Acesso em: 20/04/2017.

Nota-se que a filosofia que orienta a reforma busca o estabelecimento de uma Administração Pública mais eficiente, no sentido de que o cidadão, como destinatário dos serviços públicos que o Estado deve prestar, receba-os com maior qualidade e menor custo. A reforma vem como instrumento através do qual deve-se impedir que os gastos aumentem, consumindo os recursos estatal, sem que ocorra uma contrapartida de eficiência e qualidade nos serviços prestados à sociedade.

Ressalta-se ainda que como princípio que busca resultados satisfatórios com o menor custo possível, o princípio da eficiência deve ser visto em face de um interesse maior, o da comunidade, pois muitas vezes a atuação do Estado vê-se compelida a destinar volumes de recursos a determinado programa governamental, em detrimento do atendimento das necessidades básicas do cidadão, não correspondendo à relação custo/benefício.

Adverte-se, para finalizar, a busca pela qualidade, posto que à Administração Pública incumbe ter como uma de suas metas principais a qualidade dos serviços prestados à sociedade e a satisfação de suas necessidades, uma vez que qualidade total é um conceito universal perseguido há bastante tempo por todas as organizações que desejam permanecer no cenário mundial da competição, da concorrência pela sobrevivência advinda tão-somente da aceitação e preferência dos usuários-clientes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Eficiência é sinônimo de eficácia, ou ação, força, virtude de produzir um efeito, qualidade de algo que produz bons resultados, que funciona de acordo com o padrão esperado ou aceitável, pelo menos.

Pretendeu o legislador reformador da Constituição Federal que fosse adotado um dos princípios mais relevantes da atual Administração Pública, o dever de eficiência.

Entende-se por eficiência no serviço público, atualmente elevada a princípio constitucional, como o alcance de resultados satisfatórios para a sociedade, ou mesmo para um cidadão, em individual, e mesmo para a própria Administração, em relação aos anseios apresentados.

A eficiência na Administração Pública é considerada em sentido amplo, englobando não apenas a produtividade de quem exerce o cargo ou função, como também a perfeição do trabalho realizado e a sua adequação técnica aos fins visados pela Administração.

A sociedade pode cobrar a efetividade de direitos referentes à educação, à saúde, questionar a qualidade das obras e atividades públicas, de maneira que o Estado realize suas responsabilidades/deveres quanto às suas funções sociais básicas e de infraestrutura, realizando atividades que satisfaçam as necessidades da sociedade. Assim, administração eficiente será aquela que melhor servir aos interesses dos cidadãos, com a máxima utilização dos meios, no menor tempo possível e com o custo mais baixo.

É preciso entender que há necessidade de um modelo de eficiência na Administração Pública brasileira, que vise atender com mais presteza e adequação às necessidades da comunidade para a qual existe determinado órgão.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ÁVILA, Humberto. Moralidade, razoabilidade e eficiência na atividade administrativa. Belo Horizonte: **Revista Brasileira de Direito Público**, ano 1, n. 1, abri/jun. 2003.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 30. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2016.

GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GONÇALVES, Cristiane Vitória. Aplicação da modicidade tarifária como direito subjetivo do indivíduo de acesso ao serviço público. **Jus Navegandi**, Teresina, ano 18, n. 3732, 19 set. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/25342>>. Acesso em: 20/04/2017.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de administração pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 4 ed., São Paulo: Atlas. 2014.

MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno**. 20. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso de direito administrativo**. 32. ed. Malheiros, 2015.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito administrativo**. 29. ed. São Paulo: Forense, 2016.

PINHEIRO, Michel. O princípio da eficiência na administração pública e o cidadão. In: **Jus Navegandi**, Teresina, ano 4, nº 40, mar. 2000. Disponível em: <[HTTP://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=341](http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=341)>. Acesso em: 20/04/2017.

TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.