

Gestão de Serviços Públicos: Sistema Nacional de Aprendizagem Rural – Senar Minas

Milena Abreu Ávila

Resumo

A estratégia alinhada às informações organizacionais torna-se um fator crítico de sucesso dentro de uma empresa. Conhecer e avaliar as demandas dos cidadãos possibilita às organizações implantarem estratégias que atendam os interesses coletivos possibilitando um sistema dinâmico na prestação dos serviços públicos. É válido destacar também a importância do crescente uso de tecnologia com vista a levar maior facilidade para quem recebe e para quem presta os serviços, possibilitando um melhor e maior alcance dos mesmos. O presente estudo consiste em analisar a gestão de serviços do Sistema Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR), mais especificamente um de seus setores de administração regional, localizado no município de Lavras, sul de Minas Gerais. A instituição presta serviços de assistência e melhoria na qualidade de vida do homem do campo, atendendo os produtores e os trabalhadores rurais, seus familiares e os setores produtivos do agronegócio. Através de um estudo descritivo e qualitativo realizado mediante visitas ao Escritório Regional de Lavras, foi possível compreender a logística da gestão dos serviços públicos prestados pelo Senar Minas. Com o propósito norteador de conhecer a instituição e, sobretudo, os procedimentos, as estratégias e o pacote de serviços oferecidos pela empresa, foi possível identificar gargalos e propor oportunidades de melhoria para a organização. Analisando a viabilidade e aplicação das soluções de melhoria, a proposta é oferecer um *feedback* para o gerente regional, com o intuito de melhorar e aprimorar a logística dos serviços prestados. Dessa forma, pretende-se aumentar não só a satisfação do usuário do serviço, mas também propiciar uma melhor integração de informações, estratégias, ofertas e demandas dos serviços oferecidos pela organização.

Palavras-chave: Estratégia; Gestão da Qualidade; Gestão de Serviços Públicos.