

Quali.Info: um modelo de consenso para o desenvolvimento do setor de Tecnologia da Informação (TI) na Bahia

Marcelo Pereira Fernandes de Barros*
Rafael Esmeraldo Lucchesi Ramacciotti**

Resumo

As transformações contemporâneas na Economia introduziram um conjunto de medidas governamentais para imprimir maior agilidade na gestão governamental. Neste cenário, o Governo do Estado da Bahia implementou ações focadas na competitividade, na qualificação de mão-de-obra e na melhoria da qualidade dos serviços contratados junto à iniciativa privada. Assim, foram implementados o Programa da Qualidade das Obras Públicas do Estado da Bahia, Qualiop, o Programa de Certificação da Qualidade no Setor de Turismo do Estado da Bahia, Bahia Qualitur, e, agora, em uma ação inovadora, o Programa de Qualidade e Competitividade em Tecnologia da Informação da Bahia, o Quali.Info. Este artigo descreve as bases teóricas da implantação destes programas e, em especial, do Quali.Info, e sua estrutura.

Palavras-chave: qualidade, competitividade, tecnologia da informação.

Abstract

The contemporary transformations in the economy introduced a series of governmental measures to improve agility in public administration. In this scenario, the Bahia State Government implemented actions focused on competitiveness, improvement of the human labor and quality of the services hired by the public administration. This way, the Program of Quality of Public Constructions of the State of Bahia, Qualiop, the Program of Quality Certification on Tourism of the State of Bahia, Bahia Qualitur, and now, the new action, the Program of Quality and Competitiveness on Information Technology of the State of Bahia, Quali.Info, were implemented. This article describes the theoretical bases of the implementation of these programs and, in special, the Quali.Info, and its structure.

Key words: quality, competitiveness, information technology.

INTRODUÇÃO

O Estado contemporâneo é reflexo de um processo de transformações que se intensificaram no final do último século, quando os governos, ao buscarem o ajuste fiscal, passaram a adotar pressupostos neoliberais, com destaque para as políticas

destinadas a reduzir a presença do setor público na economia. Foi assim com o refluxo do Estado de Bem-Estar Social, e, sobretudo na América Latina, com a revisão do desenvolvimentismo estatal.

A desestatização entrou na ordem do dia, com a transferência, à iniciativa privada, do controle de setores da economia que haviam permanecido durante décadas sob o monopólio ou a hegemonia do Estado. Em paralelo ao processo de privatização, o Estado adotou outras estratégias com o objetivo de estabelecer maior agilidade na prestação de serviços públicos, num processo de incremento da *governança*, ou seja, da capacidade do governo de

* Secretário da Administração do Estado da Bahia, graduado em Administração de Empresas pela Unifacs, MBA em finanças pela Golden Gate University, em São Francisco, Califórnia (EUA).

** Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia, graduado em Economia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), professor licenciado da Universidade Estadual de Feira de Santana (Uefs) e superintendente do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), de 1996 a 2002.

implementar, de forma mais eficiente, as políticas públicas: (i) através da celebração de parcerias com organizações não-governamentais e de contratos de gestão com organizações sociais, induzindo a emergência do setor público não-estatal; e (ii) intensificando o recurso à terceirização, o que ampliou o universo de fornecedores e, portanto, a interface com a iniciativa privada.

No Brasil, a redefinição dos limites dos espaços público e privado teve o seu ápice durante as décadas de 1980 e de 1990, esta última marcada pela implementação do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.

No entanto, mesmo com todas as transformações que ainda estão em curso, no Brasil, e em especial na Bahia, o Estado ainda possui um papel relevante no desenvolvimento do setor produtivo em áreas consideradas estratégicas, devido à sua importância como promotor de iniciativas e políticas governamentais baseadas em incentivos fiscais, em linhas especiais de crédito ou no uso da máquina administrativa governamental para apoiar a implantação da infra-estrutura necessária à produção e ao seu escoamento. Essa postura permite observar que o Estado, ao abdicar da intervenção direta no setor produtivo, manteve, entretanto, a preocupação em estimular o desenvolvimento através da integração de esforços com a iniciativa privada.

O Estado tem cumprido esse papel, ainda, na condição de grande contratante de produtos e serviços. Nesse caso, o Estado atua tanto como cliente, interessado em adquirir produtos e serviços com qualidade e a custos acessíveis, quanto como promotor de competitividade e desenvolvimento, na medida em que os valores envolvidos em suas aquisições, ao lado do direcionamento de suas demandas relacionadas a determinados setores, impulsionam a concorrência entre as empresas. Tais questões apontam para um novo contexto de formulação de políticas públicas, que contrapõem, ao intervencionismo direto e de maior amplitude do passado, a ênfase na indução do desenvolvimento.

É neste cenário complexo e desafiador que reside um círculo potencialmente virtuoso no qual o uso de critérios de qualificação de forne-

cedores pode promover a melhoria da qualidade dos produtos e serviços contratados pelo Estado e, conseqüentemente, prestados à sociedade, com ganhos de competitividade e produtividade, melhoria da qualificação da mão-de-obra e possibilidade de projeção das empresas a novos mercados.

Entretanto, para que sejam alcançados os benefícios deste potencial círculo virtuoso, torna-se necessário implementar ações inovadoras e criativas que procurem tratar, de forma sistêmica e abrangente, as demandas de determinados setores, abordando, em especial, os gargalos existentes nos processos de contratação de produtos e serviços por parte do Estado, conferindo-lhes maior agilidade e transparência e, dessa forma, superando os princípios e vícios ainda vigentes, herdados dos modelos anteriores baseados na Administração Pública Burocrática. De tais ações se requer, ainda, que busquem como princípio agregar esforços no intuito de potencializar os recursos já disponíveis, e integrar as iniciativas já desenvolvidas nas esferas Federal e Estadual.

Neste sentido, o Estado da Bahia assume uma postura de vanguarda. Em consonância com o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP-H, 2004), criado em 1991 pelo Governo Federal com a finalidade de difundir os novos conceitos de qualidade, gestão e organização da produção que estão contribuindo para mudar as bases da economia mundial, o governo baiano implementou ações em setores produtivos considerados estratégicos para a economia local como, por exemplo, o Programa da Qualidade das Obras Públicas do Estado da Bahia, Qualiop, e o Programa de Certificação da Qualidade no Setor de Turismo do Estado da Bahia, Bahia Qualitur.

A partir das experiências com o Qualitur e, em especial, com o Qualiop, a Bahia mais uma vez inova e ousa ao implementar as bases para seu mais recente projeto de mobilização setorial, o Programa de Qualidade e Competitividade em Tecnologia da Informação da Bahia, o Quali.Info, idealizado como um modelo que permitirá alavancar a competitividade das empresas baianas do setor de TI.

O PROGRAMA DA QUALIDADE DAS OBRAS PÚBLICAS DO ESTADO DA BAHIA - QUALIOP

O Modelo do Programa Quali.Info baseia-se em uma outra iniciativa também inovadora do Governo do Estado da Bahia, o Programa da Qualidade das Obras Públicas do Estado da Bahia, o Qualiop, lançado em 27 de abril de 2000 por meio do decreto nº 7795, assinado pelo governador César Borges. Este Programa segue as diretrizes estabelecidas no Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade no Habitat – PBQP-H, e que, com a adesão da CEF – Caixa Econômica Federal induziu a mobilização de diversos Estados, que criaram seus próprios programas, seguindo as diretrizes propostas pelo PBQP-H (COSTA; MACIEL, 2003, p. 36). O Qualiop inova quando dá a amplitude necessária, considerando o mercado do setor da construção na Bahia.

Os objetivos gerais estabelecidos pelo Programa Qualiop são:

- a otimização da qualidade dos materiais, componentes, sistemas construtivos, projetos e obras nos empreendimentos do Governo do Estado;
- o estabelecimento de acordos setoriais de qualidade com os diversos segmentos da construção civil, e a implantação de processos de qualificação, homologação e certificação de produtos (materiais, componentes e sistemas) e serviços (projetos e obras).

Inicialmente, o Estado da Bahia era representado no Programa por três dos principais órgãos contratantes de obras públicas do executivo estadual, a saber: a Superintendência de Construções Administrativas da Bahia (Sucab), o Departamento de Infra-estrutura de Transportes da Bahia (Derba) e a Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia (Conder). Atualmente, o Qualiop conta com a adesão de novas entidades contratantes, como a Companhia de Engenharia Rural da Bahia (Cerb), a Empresa Baiana de Água e Saneamento (Embasa), o Instituto Pedro Ribeiro de Administra-

ção Judiciária (Ipraj) – autarquia do Poder Judiciário Estadual –, a Caixa Econômica Federal, a Prefeitura Municipal de Salvador e a Companhia de Gás da Bahia (Bahigás).

O Qualiop "envolve, basicamente, cadeia de fornecedores do setor, isto é, construtoras, fornecedores de materiais e serviços" (COSTA; MACIEL, 2003, p. 36).

Devido à atenção e à importância dadas pelo Governo do Estado da Bahia ao Qualiop, este teve

A evolução e os resultados obtidos com o Qualiop propiciaram aos entes governamentais envolvidos com a sua gestão perceber na sua estrutura e nas práticas de sua implementação e gestão, um conjunto de características saudáveis e aplicáveis a outros setores da economia baiana

uma evolução singular dentre seus pares no cenário nacional, alcançando visibilidade e robustez próprias, fruto de sua natureza e estrutura interativa entre cadeia produtiva e setor público e baseado na priorização do consenso entre as entidades gestoras no processo de tomada de decisões.

Segundo Peixoto (2003, p. 38),

dentre os programas estaduais em atividade, o QUALIOP é considerado, por muitos especialistas, como o mais bem estruturado dos programas de qualidade estaduais, é o que agrega o maior número de entidades contratantes e tem a maior abrangência em termos de Programas Setoriais da

Qualidade. Este fato pode ser comprovado, quando se faz uma análise dos programas estaduais mais avançados, tais como o QUALIHAB, QUALIPAV e o Pará-Obras.

A evolução e os resultados obtidos com o Qualiop propiciaram aos entes governamentais envolvidos com a sua gestão perceber na sua estrutura e nas práticas de sua implementação e gestão, baseadas em constantes debates e negociações entre o setor produtivo e o setor privado e na ênfase em decisões consensuais, um conjunto de características saudáveis e aplicáveis a outros setores da economia baiana.

A CONSTRUÇÃO DO MODELO QUALI.INFO

O interesse dos gestores governamentais em aplicar o modelo do Qualiop a outros setores da economia baiana encontrou na área de Tecnologia da Informação condições favoráveis a sua adaptação.

O Governo do Estado da Bahia tem como uma de suas diretrizes estratégicas tornar a Bahia um pólo de desenvolvimento de empresas em Tecnologia da Informação – TI e, para tanto, está instituindo um

conjunto de ações governamentais que visam a fomentar e promover o desenvolvimento do setor produtivo vinculado à Ciência e à Tecnologia da Informação no Estado da Bahia. No conjunto de ações que indicam este esforço governamental, pode-se destacar a criação da Secretaria Extraordinária de Ciência, Tecnologia e Inovação, em janeiro de 2003, e a sua efetivação como Secretaria de Governo do Estado da Bahia a partir de 1º de janeiro de 2004, não lhe sendo mais atribuído o caráter de Secretaria Extraordinária a partir desta data e passando a ser denominada como Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação. Além disso, o Governo da Bahia, através da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação, promove projetos como o Bahia Inovação, o Projeto Condomínio Digital e o próprio Quali.Info, este último projetado em parceria com a Secretaria da Administração.

Após um período de debates e discussões concentrados no âmbito governamental que durou mais de seis meses, e no qual foram realizadas cerca de nove reuniões formais para debater o assunto, com a participação de representantes do Estado e do setor produtivo, o Programa Quali.Info foi lançado através do Decreto No. 8.823, de 16 de dezembro de 2003, com os seguintes objetivos:

- fomentar a indústria de Tecnologia da Informação no Estado da Bahia;
- promover a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços prestados, com ganhos de produtividade;
- aumentar a competitividade das empresas baianas de T.I.;
- projetar as empresas baianas para o mercado nacional e internacional.

Desde então, o Programa Quali.Info está em construção e ainda não possui estrutura ou padrões definitivos para a sua gestão. No momento, estão sendo realizadas ações estruturantes e balizadoras necessárias à sua implementação.

Pretende-se construir um modelo próprio a partir das experiências adquiridas com o Qualiop, ampliando o debate com os setores pertinentes e mantendo o canal de discussão aberto para, assim, implementar as adaptações necessárias, de modo que o Programa tenha a estrutura e a funcionalidade

de adequadas às especificidades do setor. Ou seja, não faz parte do objetivo realizar uma simples transferência da estrutura e das práticas hoje existentes no Qualiop, mas estudá-las sob a ótica do setor de TI e realizar as modificações necessárias.

No entanto, mesmo com a necessidade de adaptação, a construção do Programa Quali.Info segue diretrizes e adota ferramentas estruturantes necessárias à modelagem de Programas que tratam deste tipo de parceria entre o setor público e o privado, e que foram validadas no Modelo Qualiop. Este conjunto de ferramentas e diretrizes básicas comuns ao Qualiop é composto dos itens relatados a seguir:

1. estabelecimento de um conjunto legal composto de decretos, acordos, normas, regimentos, portarias, dentre outros, que lhe conferem legitimidade e sustentabilidade.

Os decretos, regimentos, acordos, portarias e outros documentos formais são utilizados para conferir legalidade, clareza e funcionalidade ao Programa, segundo as necessidades demandadas pela estrutura organizacional necessárias à própria gestão do Quali.Info.

A primeira ferramenta deste conjunto é o próprio decreto que instituiu o Quali.Info e estabeleceu os parâmetros básicos para a sua operação, bem como definiu os objetivos gerais pretendidos com a sua implementação e que serão norteadores das ações subseqüentes.

O Decreto determinou a formação de uma Comissão Coordenadora para gerir o Programa e aprovar um Plano de Trabalho com o detalhamento das ações necessárias à efetiva implementação do Quali.Info.

A referida Comissão Coordenadora é atualmente composta por representantes dos órgãos e das Secretarias de Estado signatárias do decreto, a saber:

- Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – Secti;
- Secretaria da Administração – Saeb;
- Secretaria da Fazenda – Sefaz;
- Secretaria do Planejamento – Seplan;
- Secretaria da Indústria, Comércio e Mineração –

SICM;

Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb;

Nesta composição, coube à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação presidir a Comissão Coordenadora, além de ser responsável por prestar o apoio técnico e administrativo necessário à sua operacionalização, através de sua Coordenação de Projetos Especiais.

Do ponto de vista prático e operacional, inicialmente, devido ao estágio de implementação do Quali.Info, a Comissão Coordenadora assume um caráter executivo das ações estruturantes do Programa.

O Programa também já publicou sua primeira portaria com a formalização dos membros, titulares e suplentes, da Comissão Coordenadora.

Na seqüência do processo de construção e implementação do Quali.Info será estabelecido um conjunto de regimentos e normas administrativas em consonância com o modelo de gestão organizacional. Este conjunto irá delinear os métodos, as práticas, as responsabilidades, as instâncias e as formalidades básicas necessárias à gestão do Quali.Info, de modo a conferir-lhe corpo e identidade própria de forma similar à existente no Qualiop.

Atualmente, o Qualiop possui regimentos para gerir os comitês de Coordenação Geral (Coger Construtoras e Coger Projetistas), de Materiais (Comat), de Serviços (Comser), e o Sistema de Qualificação de Empresas de Obras e Serviços de Engenharia e a Comissão de Qualificação Qualiop (CQQ). Estes regimentos ordenam formalmente a estrutura vigente (figura 1).

Outra ferramenta necessária à estruturação do Programa é o acordo setorial, documento celebrado entre o Governo do Estado da Bahia e os re-

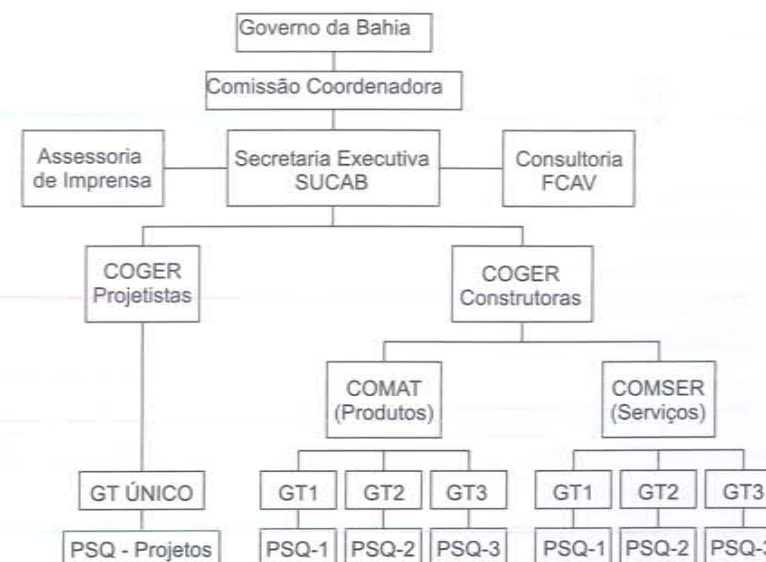
presentantes das entidades de classes dos setores produtivos envolvidos (Ex.: *Software e Hardware*). Constitui objeto deste Acordo a cooperação para o estabelecimento de atribuições e procedimentos a serem adotados pelo Estado e pelas entidades de classes envolvidas, visando à melhoria da qualidade e da competitividade das atividades em TI, empreendidas pelo Governo, por intermédio das Secretarias e demais entidades governamentais, através de Programas Setoriais da Qualidade – PSQ.

É, portanto, um instrumento formal que estabelece as obrigações conjuntas e individuais aplicáveis aos envolvidos pelo Quali.Info, tornando a sua gestão compartilhada e de responsabilidade mútua entre os representantes do poder público e as entidades representativas do setor produtivo que o assinam.

O Acordo Setorial também estabelece que as decisões serão sempre tomadas de forma consensual, o que induz à constante negociação e ao estabelecimento de acordos pontuais para o alcance de objetivos conjuntos, tendo sempre como parâmetros os objetivos gerais do Programa estabelecidos no decreto que o instituiu o Programa.

Na seqüência do processo de construção e implementação do Quali.Info será estabelecido um conjunto de regimentos e normas administrativas em consonância com o modelo de gestão organizacional

Figura 1
Estrutura organizacional de gestão do Programa Qualiop



2. elaboração de um diagnóstico do perfil de aquisição dos Contratantes de Serviços e Produtos e da demanda de produtos e serviços ofertados no mercado, com identificação dos gargalos e pontos críticos mais relevantes existentes na relação Contratante x Fornecedor de Serviços;

O Diagnóstico é uma ferramenta imprescindível para a implementação, para a continuidade e o conseqüente sucesso do Quali.Info. Nessa etapa, pretende-se obter informações sobre: o perfil das contratações governamentais e das entidades representativas do setor produtivo; as normas técnicas voltadas para a gestão da qualidade aplicáveis ao setor; os pontos críticos e os gargalos mais relevantes que entram no processo de contratação e o fornecimento de produtos e serviços de qualidade.

O Diagnóstico pode ser entendido como uma fotografia, o marco zero do setor e dos respectivos atores abordados pelo Quali.Info, a partir do qual se estabelecerá um horizonte futuro factível que norteie as ações necessárias ao alcance dos resultados esperados, em especial aos objetivos estabelecidos no decreto que instituiu o Programa.

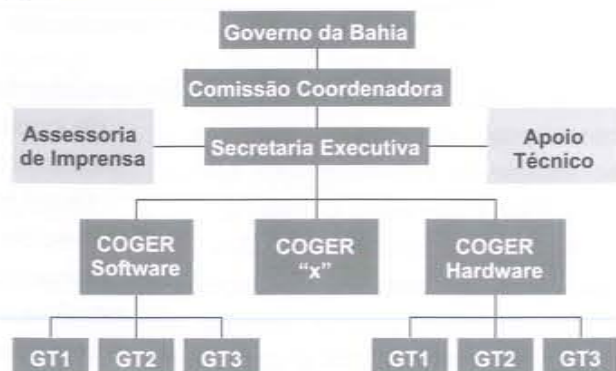
Como parte desta visão de futuro, o Quali.info propõe a qualificação dos órgãos que efetuam contratações, para que melhorem seus processos de compra na área de TI, adicionando um componente imprescindível de gestão que, para além da simples publicação de decretos e leis, focalize os aspectos de desempenho administrativo, capacitação e relacionamento com os fornecedores. Essa forte componente de gestão é um objetivo prioritário da Secretaria da Administração do Estado, como parceira do Quali.Info.

3. definição de mecanismos e de estrutura organizacional e gestora que permitam a efetiva e constante participação de representantes da cadeia produtiva e de técnicos dos setores envolvidos pelos Programas;

O Diagnóstico também será fonte importante para o estabelecimento da estrutura organizacional mais adequada à gestão do Quali.Info. Entretanto, com base na experiência do Qualiop e nas informações inicialmente obtidas a partir de reu-

niões com representantes da cadeia produtiva e do Governo do Estado, já existe um modelo proposto (Figura 2) a partir do qual poderão ser realizadas as adaptações necessárias.

Figura 2
Proposta de estrutura organizacional para a gestão do Quali.Info



Esta estrutura não é rígida e reflete as expectativas e anseios atuais dos gestores envolvidos com o Programa. Esta estrutura tende a sofrer alterações ao longo do desenvolvimento das ações do Quali.Info, de forma análoga ao ocorrido com o Qualiop.

4. definição de critérios e requisitos de qualificação evolutiva para os fornecedores com base em normas de gestão da qualidade de processo e de produtos, reconhecidas em âmbitos nacional e internacional;

A médio prazo, o Quali.Info irá estabelecer normas e critérios com base em requisitos sistêmicos de gestão da qualidade de processos e/ou da garantia da qualidade de produtos. Estas normas e critérios serão formulados seguindo um modelo que permita um processo de qualificação evolutiva e gradual, similar ao Qualiop, de modo a permitir e facilitar a qualificação das empresas, em um ritmo acessível e definido em consenso entre setor produtivo e órgãos contratantes. As empresas que desejarem prestar serviços e/ou fornecer produtos ao Estado deverão se qualificar segundo estas normas e critérios. Este item será, provavelmente, a ação mais visível na instituição e na manutenção do Quali.Info.

A definição de quais requisitos, bem como dos prazos para a exigência de tais requisitos, depende do estabelecimento de um entendimento e do consenso entre as partes gestoras do Programa. Ou seja, os padrões normativos somente serão definidos depois de serem debatidos e acordados entre representantes do setor produtivo, do setor público e do setor acadêmico.

5. definição de uma agenda de pontos críticos a serem discutidos entre os representantes de Contratantes de Serviços e de Fornecedores;

Menos visível que a exigência da qualificação dos fornecedores, o estabelecimento de uma agenda de assuntos comuns ao setor produtivo e ao Estado, identificados quando da realização do Diagnóstico, e que serão tratados no ambiente do Quali.Info, será uma ferramenta fundamental para a consecução dos objetivos do programa.

A agenda será estruturada a partir dos pontos críticos existentes nos processos governamentais de contratação de produtos e serviços de Tecnologia da Informação.

A experiência obtida com o Qualiop comprovou que a simples exigência dos requisitos de qualificação não é suficiente para se alcançar os objetivos pretendidos quando do estabelecimento do Programa, e determinados no decreto que o instituiu.

6. uso do consenso como critério para a tomada de decisões.

Como já explicitado ao longo deste texto, o uso do consenso constitui uma premissa fundamental para o Quali.Info. O consenso confere responsabilidade mútua aos representantes do Governo e do setor produtivo integrantes da estrutura organizacional do Programa com os resultados alcançados, além de promover a melhoria da interação, da comunicação e a cooperação entre os atores envolvidos.

Esta premissa também confere outras características importantes ao Programa, como a motiva-

ção e a mobilização do setor produtivo em torno de entidades representativas de seus interesses, com o conseqüente fortalecimento destas entidades.

Isto ocorre, fundamentalmente, porque a representatividade do setor produtivo no Programa se realiza através das suas entidades (entidades de classe, associações, clubes etc...). A partir das entidades é que será estabelecido o canal de comunicação formal entre Governo e Empresas.

Os padrões normativos somente serão definidos depois de serem debatidos e acordados entre representantes do setor produtivo, do setor público e do setor acadêmico

CONCLUSÕES

Ao assumir uma nova postura, indutora e pró-ativa, estabelecendo um modelo de desenvolvimento que busca estreitar as relações com setores da sociedade civil, o Estado ganha em representatividade

e torna mais efetiva e eficaz a implementação de políticas públicas. A relação harmônica entre os setores público e privado divide responsabilidades e soma esforços em busca do objetivo comum, que é o desenvolvimento econômico e social (PEIXOTO, 2003, p. 16).

Essa harmonia está na base de programas como o Quali.Info e o Qualiop, que atuam no âmbito dos processos de terceirização. Uma estratégia necessária no momento em que as empresas privadas e as organizações públicas estão procurando concentrar esforços e energias em suas atividades fins, delegando a terceiros a responsabilidade pelos serviços de apoio. Quando a área a ser terceirizada é a de Tecnologia da Informação, dá-se o tangenciamento das componentes estratégicas das empresas e das organizações governamentais, com todos os riscos e benefícios correspondentes a este processo (PEREZ, 2003).

O Quali.Info visa reduzir estes riscos e incrementar os benefícios, estabelecendo canais de comunicação e interação entre os setores público, privado e acadêmico.

O modelo proposto para o Quali.Info é uma iniciativa do Estado, mas, desde a sua estruturação inicial, prevê-se a participação contínua e efetiva de representantes dos setores público, privado e acadêmico.

Através do Quali.Info, o Governo pretende induzir a melhoria da qualidade e da produtividade das empresas, utilizando como fonte mobilizadora e motivadora o seu poder de compra, evidenciado pelo seu volume de aquisições de produtos e serviços de TI.

Com esta iniciativa inédita, o Governo da Bahia pretende contratar produtos e serviços de melhor qualidade, a custos compatíveis com a realidade do mercado, de forma mais ágil, além de promover no Estado a transformação necessária para o fortalecimento deste setor estratégico e indispensável para a projeção da economia baiana, aumentando a competitividade das empresas locais, e projetando-as para o mercado nacional e internacional.

No entanto, o Programa não se resume apenas aos critérios e aos requisitos de qualificação das empresas. O modelo proposto para o Programa está baseado na constante mobilização e participação dos diversos atores envolvidos, a saber: os órgãos contratantes de produtos e serviços de TI, as entidades representativas dos setores produtivos e de empresas, além dos nichos detentores de conhecimentos técnicos sobre o tema – setor acadêmico.

Já o envolvimento e o fortalecimento das entidades visa fortalecer o próprio Quali.Info e conferir-lhe a legitimidade de ser um programa construído em conjunto entre o setor público, o setor privado e o acadêmico.

Ao longo do processo de estabelecimento das diretrizes do Programa e das ações de sua efetiva implementação, é imprescindível uma atividade constante e motivadora do engajamento do setor produtivo e do Estado, bem como a manutenção de canais de comunicação entre os envolvidos, uma vez que o programa tem caráter voluntário de participação de seus integrantes, os quais possuem interesses múltiplos, diversos e muitas vezes divergentes.

Se um forte setor de TI no Estado da Bahia é de interesse comum às entidades representantes dos setores produtivo e acadêmico, bem como aos ór-

gãos públicos contratantes envolvidos neste processo, nada mais pertinente com essa meta, ressalte-se, do que o trabalho consensual. O futuro do setor será, certamente, mais promissor com a fixação de diretrizes seguras para a melhoria da produtividade e o conseqüente aumento da competitividade das empresas envolvidas.

REFERÊNCIAS

O futuro do setor será mais promissor com a fixação de diretrizes seguras para a melhoria da produtividade e o conseqüente aumento da competitividade das empresas envolvidas

CÂMARA DA REFORMA DO ESTADO. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado: Introdução*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/publi_04/COLECAO/PLANDI1.htm. Acesso em: 23 jul. 2004.

_____. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado: As três formas de Administração Pública*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/publi_04/COLECAO/PLANDI2.HTM. Acesso em: 23 jul. 2004.

COSTA, Maria L.; MACIEL, Luciana L. A revolução silenciosa do setor da construção. *Revista Banas Qualidade – Gestão Processos e Meio Ambiente*, São Paulo, n. 130, p.36-39, mar. 2003.

PEIXOTO, Adriano Silva. *Avaliação da gestão conjunta Estado-cadeia produtiva no desenvolvimento do Setor da Construção Civil: o Programa da Qualidade das Obras Públicas da Bahia*. Salvador: UNIFACS, 2003. 129 f.

PEREZ, Gilberto. *Avaliação e escolha de fornecedores de serviços de tecnologia da informação: um estudo de casos múltiplos*. São Paulo:FEA/USP, 2003, 189f.

PROGRAMA BRASILEIRO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DO HABITAT, PBQP-H: Disponível em: <http://www.cidades.gov.br/pbqp-h/Apresentacao.htm>. Acesso em: 27 jul. 2004.

_____. Disponível em: http://www.cidades.gov.br/pbqp-h/justifica_conceitos.htm. Acesso em: 27 jul. 2004.

_____. Disponível em: <http://www.cidades.gov.br/pbqp-h/historico.htm>. Acesso em: 27 jul. 2004.

VELASCO JUNIOR, Licínio. *A economia política das políticas públicas: as privatizações e a reforma do Estado*. Rio de Janeiro: Departamento Econômico do BNDES, maio 1997. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/TD/td-55.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2004.

WEBER, Kival C.; ROCHA, Ana Regina C da; NASCIMENTO, Célia J. do. *Qualidade e produtividade em software*. 4. ed. renovada. São Paulo: Makron Books, 2001.