Existe uma crise de legitimidade na administração pública, de acordo com a qual as bases convencionais da teoria não refletem ou correspondem às necessidades dos atores do campo – teóricos, profissionais e cidadãos.

Numa perspectiva positivista fortemente fundamentada em WEBER, os teóricos da administração pública concordam em alguns pontos e discordam em outros. Isso acaba gerando uma ‘crise de identidade’ que para DENHARDT necessita ser rediscutido com vista não somente a uma nova gestão pública mas também de uma nova administração pública. As explicações do passado, com base em um modelo racional, quase matemático, parece não responder algumas questões mais científicas quando se trata de discutir a dinâmica social. É como se o modelo de sociedade devesse moldar-se ao modelo de administração pública e não ao contrário.

O compromisso dos integrantes das organizações públicas – de luta pela vida, liberdade e busca da felicidade, de apoio a todos os cidadãos em seu próprio desenvolvimento e de promoção da educação para a própria cidadania – só pode ocorrer pela interação de pessoas, não de objetos.

O cientista social, em DENHARDT, precisa de uma base científica cuja investigação não desconsidere de seu objeto as características do todo ou da sua essência. Desta forma, a abordagem, chamada fenomenologia, procura suspender as definições ou caracterizações do comportamento humano impostas pelos observadores científicos às ações dos seres humanos a partir de fora e, em vez disso, tenta captar o sentido exato destas ações a partir do ponto de vista dos próprios atores. Assim é, que o cientista social, deve tentar descobrir formas de entender a estrutura da consciência – o mundo dos sentidos do ator social, ou em outras palavras, a humanidade em cada ser humano.

**Uma nova maneira de pensar sobre administração pública e sobre burocracia pode funcionar para transcender os limites do pensar atual e abrir novas possibilidades para um serviço público de nível mais elevado.**

O ‘novo serviço público’ como alternativa para a ‘nova administração pública’ tem origem em uma tradição mais humanista.

**O ‘Novo Serviço Público’ retira sua inspiração da teoria política democrática (especialmente enquanto preocupada com a conexão entre cidadãos e seus governos) e de abordagens alternativas à gestão e ao *design* organizacional que procedem de uma tradição mais humanística na teoria de administração pública.**

Na “**Administração pública”** tendo em vista uma nova proposta de  **Serviço Público,** é necessário que o gestor público - administrador - enxergue o cidadão como cidadão, e não meramente um consumidor de bens e serviços públicos, como quer a lógica de mercado p.ex. Assim é, que a maioria dos teóricos e profissionais públicos, na atualidade, buscam um maior entendimento da relação cidadão - governo. Como sugestão, sugem três propostas básicas de mudanças para a nova administração: 1 - mudança do hábito mental do gestor - o cidadão é mais que um ser consumidor de bens e serviços, no contexto da cidadania cabe a necessária participação que necessita ser oportunizada a todo tempo. 2 - Demonstrar o real interesse e responsivilidade pelo cargo ou função que ocupa, isso resulta em maior confiança por parte do cidadão pois percebe que suas demandas tem, na figura do gestor, um buscador de soluções atinentes aos direitos do cidadão. 3 - A responsabilidade do envolvimento do gestor não é personalistica, não se envolve especificamente com o direito de um único indivíduo, mas de todos quanto possa alcançar determinado direito. Estas propostas tendem a uma relação mais democrárica para soluções de problemas públicos. Afinal o cidadão tem que estar em primeiro lugar.

**Os integrantes do governo têm de... colocar as necessidades e os valores dos cidadãos em primeiro lugar em suas decisões e ações; eles devem estender suas mãos de maneira nova e inovadora para compreender o que está preocupando os cidadãos e têm de responder às necessidades e interesses dos cidadãos.**

**O *Citizens First!* é uma via de mão dupla em que a governança responsável se caracteriza por uma parceria com o povo e em que uma cidadania atuante, engajada e responsável dá apoio à governança efetiva. O *Citizens First!* promove responsividade recíproca (CHAPIN e DENHARDT, 1995).**

Se, nessa visão da nova administração pública o referencial é o cidadão de mãos dadas com a administração pública de forma harmônica, responsiva e construtiva, há que se observar que a manutenção dessa estrutura necessita de um operador dinâmico que possa, se não antever problemas ou conflitos, pelo menos possa resolvê-los em curto espaço de tempo. Isso implica muito mais que gestão, implica em liderança ativa, cuja sinergia está na proporção direta das atitudes éticas e cívicas entre cidadão e administrador público, numa via de mão dupla.

**A base ética da cidadania se torna então a base para a postura ética do administrador público. Sua obrigação última é “prover bens e serviços públicos no sentido de promover o bem comum da vida comunitária, por cujo intermédio se formam o caráter e a virtude cívica”.**

O esboço do novo serviço público descrito por Denhardt e Denhardt é uma alternativa para a velha administração pública e a nova Gestão Pública. Duas grandes dimensões servem de tema: Promoção do valor e dignidade do serviço público; e, democracia, cidadania, e interesse público como valores essencias da administração pública.

Desta forma, partindo dos temas centrais, Denhardt elabora sete princípios-chave para o Novo Serviço Público:

1. Servir cidadãos, não consumidores;
2. Perseguir o interesse público;
3. Dar mais valor à cidadaniae ao serviço público do que ao empreendedorismo;
4. Pensar estrategicamente, agir democraticamente;
5. Reconhecer que a **accontability** não é simples;
6. Servir em vez de ‘dirigir’;
7. Dar valor às pessoas, não apenas à produtividade.

**O Novo Serviço Público sustenta que a administração pública deve começar com o reconhecimento de que a existência de uma cidadania engajada e esclarecida é crítica para a governança democrática. A ‘alta’ cidadania é importante e ao mesmo tempo atingível, porque o comportamento humano não é apenas questão de auto-interesse, mas também envolve valores, crenças e preocupação com os outros. Os cidadãos são os donos do governo e são capazes de atuar juntos em busca do bem maior.**

Conclusão, o novo serviço público que tem raízes no humanismo organizacional e na NAP vem tomando forma por conta de revolucionários servidores públicos interessados e comprometidos com a sociedade a que servem. Buscam inspirar-se nas ideias propostas pelos autores para implantar um fazer diferenciado, equivale dizer, um novo gestor ético, responsivel e comprometido. O trabalho destes gestores tem importância fundamental porque reflete um compromisso de tornar o mundo um lugar melhor, de construir uma sociedade preocupada e consciênte em busca do bem comum. É a busca, de um fazer **bem servindo**, de um sentido maior de **cidadania engajada,** deumasociedade harmônica, justa, e, **mais feliz**.

**Diferentemente da Nova Gestão Pública, que se constrói sobre conceitos econômicos como maximização do autointeresse, o Novo Serviço Público se constrói sobre a idéia do interesse público, a idéia de administradores públicos a serviço de cidadãos e, de fato, totalmente envolvidos com eles.**