

A CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO SERVIDOR NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Natália Alves Concatto*

RESUMO

Diante da necessidade de ter uma intermediação no atendimento ao público que seja eficaz e eficiente, busca-se a qualificação da mão de obra e uma infraestrutura para não comprometer a motivação e desempenho dos servidores. A partir desta constatação, o objetivo desse artigo é analisar, por meio da aplicação de um questionário junto aos colaboradores do SINE Canoas, a percepção destes no que se trata a valorização, assessoramento e o quanto se sentem motivados a exercer as suas funções no cargo público. Metodologicamente o trabalho contou com uma revisão bibliográfica sobre o tema da teoria do capital humano e, posteriormente, realizou um estudo de caso no SINE Canoas, aplicando um questionário com 13 perguntas via GoogleForms com o intuito de entender as suas necessidades, percepções, formação profissional, tempo do exercício da sua profissão e posicionamento quanto ao trabalho que exercem, de que maneira exercem, qual o reconhecimento que eles recebem diante do Estado e suas sugestões de melhoria para capacitá-los e desenvolvê-los quanto profissionais. Constatou-se que quanto maior o esforço do Estado em subsidiar os colaboradores para se sentirem motivados e capacitados a exercerem suas funções de maneira que satisfaça os usuários e venham a ter um desempenho mais eficaz, maior será o engajamento da equipe, padronização das atividades e relacionamento interpessoal. Ressalta-se a importância do atendimento ao público e a produtividade no desempenho das atividades por parte do trabalhador, tratando da teoria do capital humano. No caso específico do SINE Canoas, estudo deste trabalho, treinamento, atualização e padronização dos serviços melhoram o ambiente interno para conseguir acolher os usuários de maneira mais produtiva e melhorar o desempenho diário de suas atividades.

Palavras-chaves: Capital Humano. Atendimento ao público. Canoas. SINE.

1 INTRODUÇÃO

Buscando analisar e verificar os benefícios no que se refere à capacitação e o desenvolvimento dos servidores no exercício das atividades no serviço público, este trabalho tem a finalidade de avaliar a qualificação e intervenção da mão de obra e em relação a importância ou a necessidade de qualificação da sua mão de obra quanto à produtividade, atendimento, avaliação de desempenho e os serviços prestados ao órgão competente em detrimento do cidadão comum.

A Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS) é um órgão que se destina a diversos departamentos que fazem o acompanhamento e prestam atendimento em variados locais do Brasil, possuindo também departamentos técnicos e administrativos dentro de um organograma governamental. O local escolhido para o estudo é o Sistema Nacional de Empregos (SINE), uma extensão da FGTAS, que tem por finalidade colaborar na execução de seus programas, oferecer serviços de

* Discente do Curso de Administração da Universidade LaSalle – Unilasalle matriculado na disciplina de Trabalho de Conclusão II, e-mail: natalia.concatto0994@unilasalle.edu.br, sob a orientação da Profª Judite Sanson de Bem ; email:judite.bem@unilasalle.edu.br Data de entrega: 30 dez. 2020

intermediação de mão de obra, captação de vagas, seguro-desemprego, informações sobre o mercado de trabalho, geração de emprego, renda e qualificação profissional. Além disso, existe o Programa Gaúcho do Artesanato que incentiva e serve apoio à comercialização dos produtos que são produzidos, oferecendo cursos gratuitos, cursos de ensino fundamental e médio Núcleo Estadual de Educação de Jovens e Adultos (NEEJA), educação, apoio psicológico e outros eventos que servem como atividades de inclusão social para o público em geral que necessita de qualificação e aprendizagem (FGTAS, 2020).

Devido ao servidor enfrentar dificuldades quanto ao exercício de prestar apoio às necessidades básicas, falta de treinamento, controle e desempenho, desvalorização dos colaboradores, isso influencia diretamente na qualidade dos serviços e desenvolvimento dos processos internos da administração pública do órgão responsável.

A construção da relação entre a mobilização de competências e o desempenho também está baseada em determinadas condições. A gestão de desempenho neste caso, é baseada em competências, estratégia, comprometimento, avaliação de resultados e obter uma visão mais ampla diante da organização (AMARAL, 2006).

1.1 Problema

Diante da necessidade de agilidade na intermediação do atendimento, qualificação da mão de obra e existência de infraestrutura, qual a percepção dos colaboradores do Sine Canoas como servidores atuantes do órgão público quanto a formação, falta de instruções, padronização de informações, capacitações e que fatores podem ser melhorados no ambiente de trabalho para não comprometer o funcionamento e execução das atividades diárias?

1.2 Objetivo geral

Verificar as necessidades dos colaboradores do Sine Canoas em relação a qualificação da mão de obra e infraestrutura e propor sugestões de melhoria para a capacitação e desenvolvimento profissional desses colaboradores.

1.3 Justificativa da escolha do tema

O presente trabalho se justifica devido a importância da capacitação da mão de obra e seu desenvolvimento em busca de um melhor atendimento de forma que possa suprir a necessidade dos cidadãos que buscam os serviços, de maneira mais rápida e eficaz. A dificuldade em atender as diferentes demandas das pessoas que necessitam dos serviços do SINE Canoas, seja para emprego, encaminhamento do seguro desemprego ou demais atividades pertinentes ao órgão, leva muitas vezes o cidadão atendido a se descontentar seja pela falta de empatia, humanização e, em casos mais específicos, falta de entendimento entre as partes, colaboradores e público. Isto acarreta problemas, pois a grande maioria dos usuários está em busca de emprego ou não estão dentro das conformidades da lei, em relação ao seguro desemprego e se encontram, muitas vezes, em estado de vulnerabilidade social e cultural. Assim, não existe de ambos os lados o entendimento dos motivos deste detrato ou mesmo das dificuldades do trabalhador do modo como são tratados naquele momento. Muitas vezes estes problemas levam essas pessoas a não questionarem situações de direito social, dificultando o entendimento e o usuário se

tornando refém do Estado, sem ter a efetiva tentativa de defesa de seus direitos como cidadãos.

Atualmente, atuo como estagiária no Sine Canoas e percebo a fragilidade social das pessoas e a falta de informação que dificulta o entendimento dos procedimentos no momento do atendimento, capacidade reduzida para atender a grande demanda, o desempenho dos servidores desmotivados e desinteressados, dificuldade de esclarecimento na execução das tarefas e acompanhamento da coordenação sobre o trabalho exercido, despreocupação sobre os resultados e planejamento do órgão.

Quanto a infraestrutura esta possui recursos escassos para alocação de gerenciamento dos mesmos, condições de mobiliários e equipamentos inadequados, ou seja, a precariedade do ambiente de trabalho está em desconformidade com os objetivos da unidade e gestão de um órgão conseguir gerir de maneira eficaz e eficiente seu trabalho.

Assim, o presente trabalho se justifica devido a importância do estudo das atuais condições de desenvolvimento dos servidores e da infraestrutura local em busca da melhoria no atendimento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O trabalho visa expor as teorias que embasam os tópicos sobre a teoria do capital humano, atendimento ao público, produtividade, padronização nos serviços e qualidade com a proposta de verificar as maneiras de capacitação dos servidores.

2.1 Teoria do capital humano

A teoria do capital humano é estudada, entre outros, para compreender o preço que se paga para a contratação da mão de obra, ou seja, no que se trata da oferta e demanda de trabalho, envolvendo a educação e renda e esta continuação no mercado de trabalho (OLIVEIRA, 2001).

Segundo Lima (1980) aumentando-se a habilidade cognitiva de um indivíduo, via educação formal ou treinamento, não há por que esse indivíduo deixe de alcançar rendas mais altas através de aumentos salariais em um dado emprego ou, mais frequentemente, através da mudança para outro emprego ou tipo de tarefa.

Mas, em outro viés, a Teoria do Capital Humano afirma que para se obter qualificação e desempenho e assim aumento de salários é necessário a efetiva educação, o que vai gerar mais emprego e beneficiar os trabalhadores, ajudando na qualidade de vida dessas pessoas. Então, para melhorar sua renda e um emprego de melhor qualidade a qualificação é necessária. Essa educação não se trata somente da educação escolar de nível fundamental, mas também de treinamentos, certificações, especializações que possam contribuir para o desenvolvimento do profissional e com isso o crescimento econômico de um país.

Quando um funcionário não consegue se inserir no mercado de trabalho, a população passa a acreditar que o problema não está na incapacidade do Estado e sim na situação do funcionário em não saber trabalhar, existir a falta de qualificação, o que de fato, sabemos, que não é uma premissa verdadeira, porque o Estado tem poder maior e significativo sobre a população e não intervém nessas atividades. A educação é uma necessidade básica para toda a população, mas se torna um serviço que não tem importância para o Estado e não é priorizado da maneira como deveria (OLIVEIRA, 2001).

2.2 Produtividade e o capital humano

O capital humano além de ir em busca de qualificação para gerar emprego e renda, contribui para o aumento da produtividade, isto é, o crescimento econômico e com isso as pessoas devem adquirir mais conhecimento, educação e assim por diante.

Segundo Schwartzman e Castro, (2013, p. 564)

[...] a educação média no Brasil está estagnada, tanto em quantidade quanto em qualidade de educação que os alunos recebem, e existe uma percepção generalizada de que o Brasil não está formando pessoas com as qualificações mínimas necessárias para o exercício da cidadania e para a inserção produtiva no mercado de trabalho.

Pode-se dizer que o capital humano está relacionado ao fator de produção mão de obra: quanto mais o ser humano estudar mais apto ao trabalho vai estar e, conseqüentemente, haverá mais produtividade para a o desempenho das atividades na empresa. Uma vez que esse colaborador esteja mais qualificado a tendência é ele produzir mais e com isso trazer mais lucro, aumento de salários, melhores benefícios e melhores cargos dentro de uma organização (OLIVEIRA, 2001).

Quanto mais capacitado o colaborador estiver, maior será seu desempenho. Visto que para isso é necessário, surge uma relação entre o capital humano e desempenho econômico. No entanto, “A partir principalmente do fim da década de 60 e do início da de 70, a intensidade das críticas à teoria do capital humano cresceu bastante, embora sem que daí surgisse a teoria alternativa” (LIMA, 1980, p.220).

Com o passar do tempo, começou a se enxergar uma nova maneira de segmentar o trabalho, ou seja, desenvolver os colaboradores, dar-lhes a oportunidade de se capacitar para explicar o motivo do aumento de salários e a diferenciação de cargos ou de ocupação no qual se encontravam. Observa-se que existe uma diferenciação em relação a quantidade de capital físico e de capital humano que muitas vezes não dependem somente de educação, uma vez que as pessoas possuem suas diferenças, dificuldades e características distintas (LIMA, 1980).

Observando-se no órgão público a importância da prestação de serviço na tratativa de ter um atendimento eficaz, de qualidade e que contemple as necessidades dos usuários neste requisito, no tópico a seguir será abordado o atendimento ao público e sua importância.

2.3 Atendimento ao público

O atendimento ao público existe com a finalidade de atender demandas de caráter social para resolver problemas e, conseqüentemente, satisfazer as necessidades das pessoas. Problemas como reclamações ao atendimento, pela falta de orientação adequada ao usuário, demora nas respostas, falta de comprometimento, ignorar o usuário, falta de preparo da equipe, falta de padronizar as atividades, organizar, controlar, contribuíram para que surgisse o SAC, um sistema que tem a finalidade de atender ao cliente e resolver seus problemas, podendo também propor sugestões de melhorias e tirar dúvidas (GONÇALVES, 2002).

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, que incorporou a lógica das empresas privadas, visando dar um salto qualitativo na prestação de serviços públicos e tem sido reconhecido como um modelo de excelência, sendo adotado por outros estados e países (GONÇALVES, 2002, p.1).

Em meados de 1995, a administração pública brasileira criou duas novas formas de gestão chamada de Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP) e em seguida, o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (QPAP) para conseguir transformar a prestação de serviços públicos e atender a demanda do Estado com foco no atendimento (GONÇALVES, 2002).

O setor público e o setor privado têm, ambos, os mesmos princípios em relação a satisfação de seus clientes para a resolução de problemas, porém na prática o funcionamento é diferente. Essa diferença ocorre porque o setor privado está focado em atender as demandas para a empresa e obter lucro, já o setor público é mais abrangente nos seus objetivos e tem obrigação de satisfazer as necessidades de uma sociedade. Há uma diferença na busca de metas, sendo o setor público direcionado a buscar por excelência no atendimento e o setor privado busca por competir com outros concorrentes, por exemplo (GONÇALVES, 2002).

Para Pereira (2012, p. 352),

Essas tarefas baseiam-se desde a limpeza e organização do ambiente de trabalho, planejamento e ampliação, até a postura em face das adversidades do dia a dia. No trabalho, sentimentos de frustração, perdas, ansiedade, derrota devem ser “trabalhados” por meio de acompanhamento de psicólogos e terapeutas que podem desenvolver atividades e atendimento aos funcionários.

Quanto ao ambiente de trabalho, a limpeza e organização são importantes, pois faz com que todos saibam onde encontrar documentos, planilhas, rotinas administrativas e trazendo benefícios no sentido de qualidade no atendimento, a probabilidade do usuário sair mais satisfeito com o atendimento se torna muito maior, deixando o servidor de lado tarefas administrativas e verificando as reais necessidades no que se trata o apoio e assistência social ao usuário.

De acordo com Pereira (2012) a administração do setor público está muito mais ligada à gerência, ao planejamento, à organização e ao controle, mas exige preparo e dinamismo dos envolvidos para que as metas sejam alcançadas, visando ao bem comum, venham a ter sequência mesmo na troca do administrador público.

Há maneiras de investir em capacitação dos servidores e melhorar seu desempenho, gerando resultados positivos em relação ao atendimento ao público. Entre eles há:

2.3.1 Desenvolvimento gerencial

O desenvolvimento gerencial está diretamente ligado às pessoas. Com o aperfeiçoamento dessa competência vai ser possível expandir as habilidades, conhecimentos e capacidades que até mesmo a pessoa que está sendo desenvolvida não tinha conhecimento do quanto era necessário, tanto no aspecto profissional quanto pessoal.

Conforme Ferreira (2010), os principais métodos de desenvolvimento de pessoas são:

- Movimentar as pessoas da organização em prol do seu desenvolvimento;
- Posições de Assessoria: Dar a oportunidade para a pessoa trabalhar no cargo gerencial para desempenhar diferentes tarefas;
- Aprendizagem Prática: Técnica de treinamento para o treinando resolver problemas em projetos ou outros departamentos;

- Atribuição de Comissões: Dar oportunidade para a pessoa participar de comissões de trabalho aprendendo através da observação e problemas específicos da organização;
- Participação em curso/seminário externo: Oferece a oportunidade ao treinando de adquirir novos conhecimentos e aprofundá-los. Essa participação pode ser de forma virtual à distância, por exemplo;
- Exercícios de Simulação: Incluem estudos de caso, jogos, simulações de papéis (*role playing*);
- Estudo de Caso: Utiliza-se a experiência de outras organizações para realizar diagnósticos, analisar os casos, desenvolver situações e verificar qual a mais adequada para implementação, se for o caso;
- Centros de desenvolvimento internos: Desenvolver as pessoas de maneira real, com objetivo de desenvolver seu lado pessoal e melhorar habilidades pessoais.

2.3.2 *Motivação para o desempenho*

Segundo Bateman (1998, p. 360).

A motivação refere-se a forças que energizam, dirigem e sustentam os esforços de uma pessoa. Todo comportamento, exceto reflexos involuntários como o piscar dos olhos (que geralmente tem pouco a ver com a administração), é motivado. Uma pessoa altamente motivada trabalhará com afinco para atingir metas de desempenho. Com habilidade e entendimento adequados de sua função, essa pessoa será altamente produtiva.

A tarefa de motivação não é simples, principalmente para servidores que na maioria das vezes se encontram desmotivados, sem sentimento de realização e não se sentem valorizados pelo trabalho que exercem, o que torna o ato de motivar um desafio ainda maior. O administrador, encontrando dificuldades em motivar seus servidores públicos criou mecanismos de gratificação, como por exemplo, promoções, horas de treinamento e avaliação de desempenho (BATEMAN, 1998).

2.3.3 *Treinamento*

Sem o treinamento não há como preparar um servidor público para exercer suas demandas, de acordo com a prestação de serviços, e que possam facilitar as necessidades das pessoas como também ajudar a padronizar os processos.

Segundo Ferreira (2010) é a educação, institucionalizada ou não, que visa adaptar a pessoa para o exercício de determinada função ou para a execução de tarefa específica, em determinada organização. Consiste na aplicação de um somatório de atividades técnicas provenientes da pedagogia e psicologia, objetivando a aprendizagem de novas respostas a situações específicas. Visando as melhorias, no tópico abaixo, vamos falar sobre o órgão público do qual estamos analisando, necessário e fundamental saber o público no qual está se atendendo, informações, qual os serviços que são prestados e suas peculiaridades em geral.

Buscando compreender o que o servidor público necessita em termos de melhoria nos procedimentos, infraestrutura e capacitação para melhor desenvolver suas tarefas e atendimento, abordaremos a metodologia que analisa a pesquisa realizada no SINE Canoas.

3 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica por fornecer conhecimento que já pode ser encontrado em fontes para executar a pesquisa.

Segundo Oliveira (2002) a técnica bibliográfica busca encontrar as fontes primárias e secundárias e os materiais científicos e tecnológicos necessários para a realização do trabalho científico ou técnico-científico. A realização do estudo também pode ser de caráter descritivo, buscando verificar a características em relação ao posicionamento no serviço público desses indivíduos que trabalham no Sine, se a qualificação para realizar o atendimento é praticada de forma efetiva no órgão, observar a necessidade que encontram de se realizarem profissionalmente no trabalho em relação a qualidade em termos de ambiente, os déficits que existem e são ignorados e se possuem reconhecimento do Estado pelo trabalho realizado.

Os dados foram obtidos através do questionário, contendo ao total 13 perguntas (APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO).

Visto que o Sine busca atender ao público e intermediar a mão de obra para dar apoio e incentivo a comunidade em geral, busca-se através da pesquisa quantitativa descritiva e qualitativa analisar os aspectos mais objetivos através dos dados obtidos com o questionário aplicado via ferramenta a *whatsapp*.

Os dados possibilitam que se possa descrever o ocorrido, neste caso no próprio ambiente de trabalho onde a técnica de observação será direta para coletar aspectos que influenciam na gestão de um ambiente público. Os dados coletados, obtidos através da aplicação do questionário via Google foram encaminhados a todos os colaboradores (7 ao total) e respondido por 5 funcionários públicos (aproximadamente 72%) do FGTAS/Sine Canoas.

“Na resolução de problemas, os administradores devem considerar tanto os fatores qualitativos quanto os quantitativos” (HANNA;RENDER;STAIR; 2010, p. 26).

De acordo com Hanna; Render; Stair (2010), a pesquisa quantitativa descritiva tem a finalidade de quantificar os dados, onde esses dados podem ser transformados para explicar, mensurar, comparar, ou seja, consegue-se tomar as decisões mais precisas e verificar qual o melhor método a ser escolhido dentro do que se está pesquisando. Enquanto que a pesquisa qualitativa não quantifica os dados, mas consegue ter um resultado preciso e uma observação participante.

“Os resultados da análise quantitativa serão combinados com outras informações (qualitativas) no processo de tomada de decisão”. (HANNA, RENDER;STAIR; 2010, p. 26).

4 SINE CANOAS: APRESENTAÇÃO

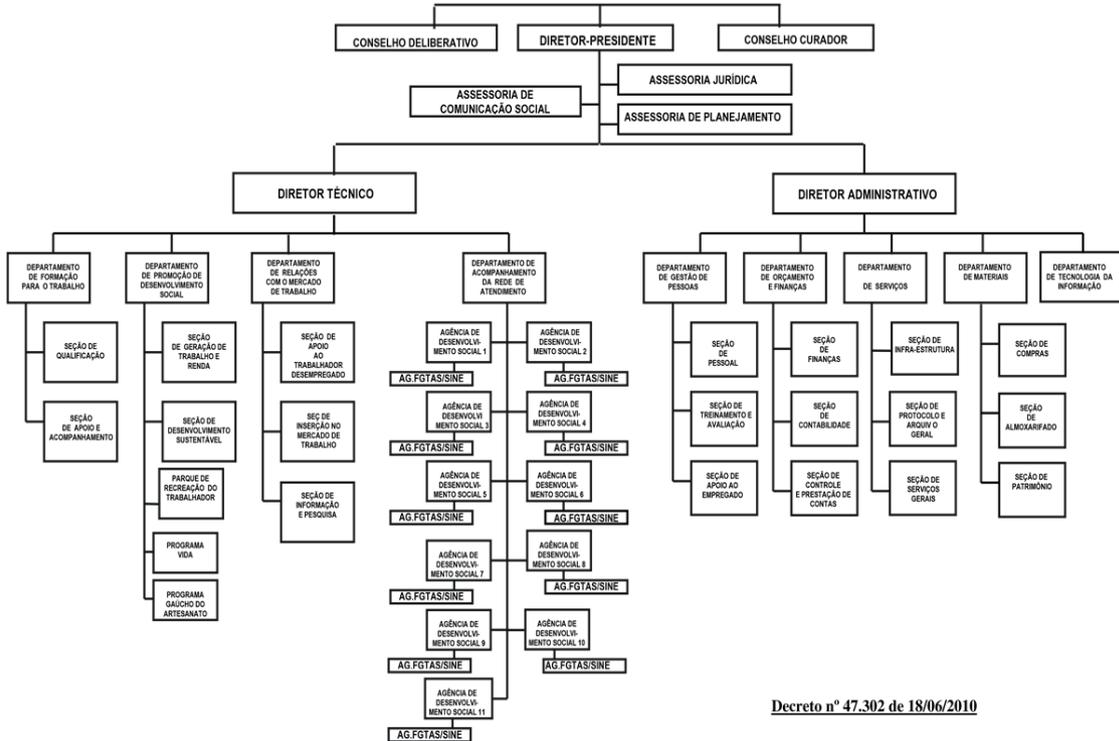
O SINE Canoas ativo na intermediação da mão de obra, atribuindo e gerando emprego, subsidiando informações sobre o mercado de trabalho e seguro desemprego, busca incentivar a qualificação profissional, capacitar, oferecer serviços gratuitos e servir de apoio a comunidade em geral, sendo um órgão essencial na administração pública.

4.1 SINE: serviços e informações

Observa-se que os serviços e demais informações referentes ao Sine/FGTAS, se organizam de maneira como no organograma os fluxos de trabalho, cargos, a interação entre as áreas e a estrutura organizacional, uma vez que busca facilitar o

entendimento dos serviços prestados e qual o nível de responsabilidade dos setores envolvidos de acordo com a figura 1.

Figura 1 – Organograma Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social
FUNDAÇÃO GAÚCHA DO TRABALHO E AÇÃO SOCIAL - ORGANOGRAMA

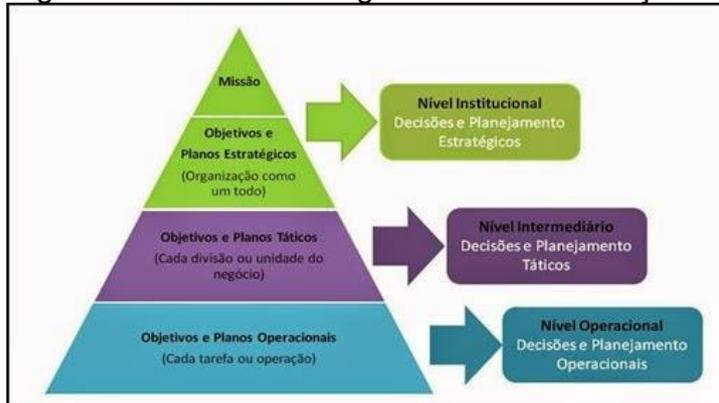


Fonte: Fundação Gaúcha Trabalho e Ação Social (2020)

Conforme apresentado o organograma A FGTAS é composta em níveis estratégicos sendo o Conselho Deliberativo o órgão mais alto da Administração, podendo ser o presidente, diretor-presidente e conselho curador. No nível tático tem-se a assessoria de comunicação social que gera informação pública, assessoria jurídica que presta atendimento jurídico e a assessoria de planejamento que faz a gestão. Portanto, o Sine como órgão de intermediação funciona no nível operacional com foco no atendimento e prestação de serviços.

A figura 2 exemplifica os níveis estratégicos da Administração Pública, uma vez, que o SINE está no nível operacional.

Figura 2 - Níveis Estratégicos na Administração Pública



Fonte Imagem: Blog PEGG (2012)

Segundo (FGTAS, 2020), também há alguns sistemas que funcionam como apoio na prestação de serviços:

- IMO (Intermediação de Mão-de-obra);
- SD (Seguro-desemprego);
- CTPS (Carteira de Trabalho Profissional e Social);
- SAE (Sistema de Administração Agendamento do Estado);
- PROA (Sistema de Processos Administrativos do Estado);
- FPE (Sistema para Solicitação de Materiais).

4.2 Localização SINE Canoas

O SINE Canoas, Região Metropolitana de Porto Alegre, situa-se na rua Ipiranga, nº 140 no centro da cidade. As figuras 3 e 4 mostram a área externa e interna do mesmo.

Figura 3 – Área Externa do Sine Canoas



Fonte: FGTAS (2020)

Figura 4 – Área Interna do Sine Canoas



Fonte: FGTAS (2020)

O SINE Canoas atende, em média, 60 pessoas por dia somente para encaminhamento de seguro-desemprego, totalizando 200 pessoas por dia em todos os atendimentos.

Também possui o Programa Gaúcho do Artesanato, conhecido como artesanato gaúcho, onde tem o objetivo de incentivar os trabalhadores para produzirem suas habilidades artesanais e conseqüentemente, comercializa-los e fim de adquirir uma fonte de renda através do trabalho desempenhado (FGTAS, 2020).

A figura 5 ilustra o trabalho desenvolvido pelos artesãos:

Figura 5 – Habilidades Técnicas



Fonte: FGTAS (2020)

Buscando entender a percepção dos colaboradores do SINE Canoas quanto as necessidades, falta de capacitação e desenvolvimento, recursos escassos e precarização na infraestrutura, aborda-se no tópico abaixo a interpretação dos dados analisados no decorrer do trabalho.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

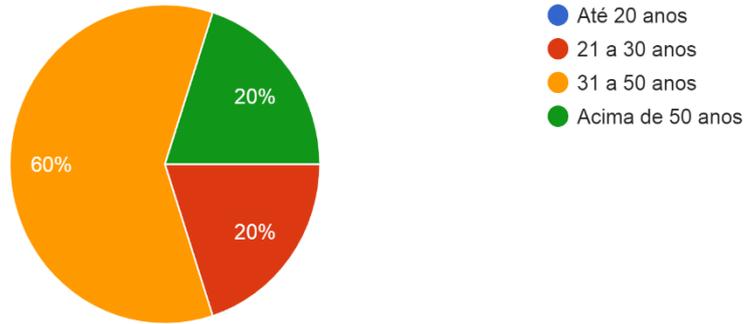
Os métodos de pesquisa são caminhos percorridos pelo pesquisador para obter respostas aos questionamentos delineados, utilizando-se de técnicas e normas específicas. Como acontece em todas as atividades, o rigor com o qual a pesquisa é executada reflete na qualidade dos resultados (WALLIMAN, 2015).

A ética na pesquisa deve haver sigilo de qualquer informação que possa transparecer a identidade do pesquisado, sendo seguro e restrito. (WALLIMAN, 2015).

5.1 Idade dos respondentes

De acordo com a figura 6, dos 5 respondentes da pesquisa que exercem efetivamente o cargo de servidor público, a maior porcentagem (60%) está entre 31 a 50 anos, uma pessoa na faixa etária dos 21 a 30 anos e outra de 50 anos.

Figura 6 - Faixa Etária dos respondentes

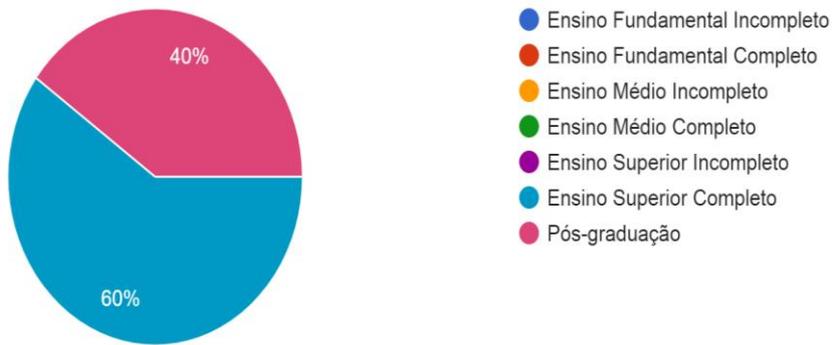


Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.2 Formação dos respondentes

O nível de formação dos respondentes está na figura 7. Destes 60% possuem formação superior e 40% possuem Pós-graduação.

Figura 7 - Formação dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Os cursos dos respondentes estão na tabela 1. Essa informação significa que os atendentes possuem instrução, estudo o suficiente para receber qualificação profissional e exercer seus cargos no órgão público de maneira eficiente.

Tabela 1 – Área de estudo dos respondentes

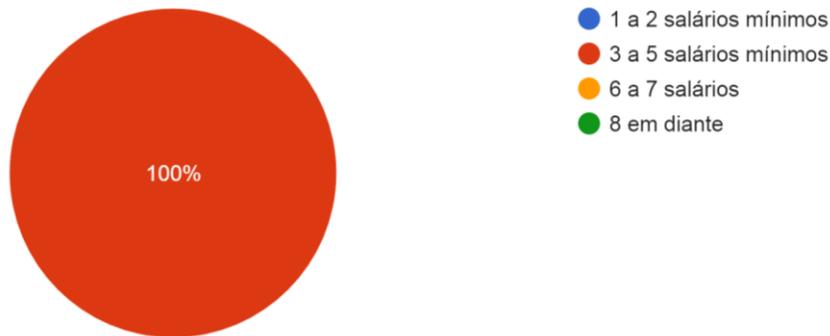
Respondentes	Respostas
1	Direito
2	Psicopedagogia Clínica e Institucional
3	Graduação Publicidade e Propaganda Pós em Finanças
4	Administração Pública
5	Administração

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.3 Renda dos respondentes

Em relação a renda dos respondentes todos possuem renda de 3 a 5 salários mínimos (Figura 8).

Figura 8 - Renda dos respondentes

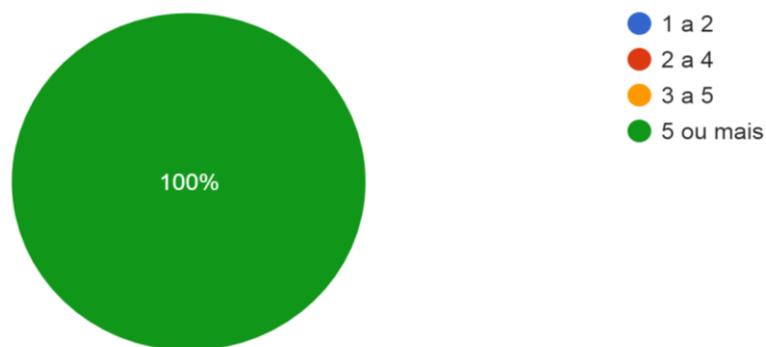


Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.4 Anos de atuação dos respondentes

De acordo com os dados da pesquisa 100% dos respondentes exercem suas funções com 5 ou mais anos de atuação na gestão do órgão público, pode-se observar que isso é relevante para a pesquisa uma vez que todos trabalham há bastante tempo e como todo colaborador devem receber alguma promoção, treinamento, bonificação, reconhecimento para manter motivados a continuar trabalhando (Figura 9).

Figura 9 - Anos de atuação dos respondentes



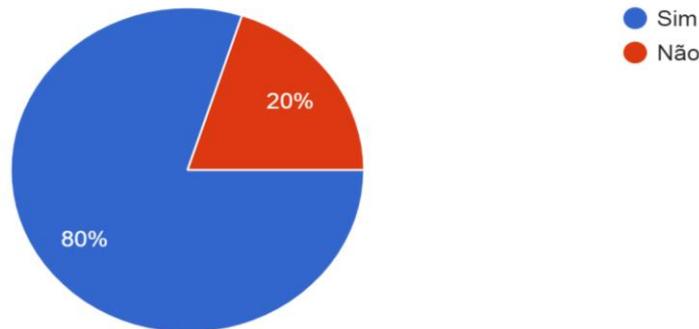
Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.5 Oferta de formação profissional

A figura 10 trata da oferta de formação profissional. Dos respondentes 80% disseram que já receberam alguma oferta e 20% nunca receberam. Conforme essa análise pode-se afirmar que mesmo recebendo alguma oferta é necessário que seja

aplicado com mais constância em termos de atualização o que não se observa no SINE Canoas.

Figura 10 - Oferta de formação profissional



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.6 Áreas de formação profissional

A tabela 2 mostra as áreas de formação profissional que os servidores tiveram no decorrer desses 5 anos ou mais. Um respondente relatou que não recebeu nenhuma formação profissional e nenhuma das formações estão voltadas ao desenvolvimento e capacitação do servidor dentro da Administração Pública no que se trata a motivação, desempenho e treinamento. A formação predominante é a atualização do seguro-desemprego, legislação e a maneira como executar os sistemas utilizados.

Conforme observação direta, o tempo de atendimento teve uma melhora pois, anteriormente, a espera era igual ou superior a mais de 30 minutos, ou seja, isso gerava uma aflição e descontentamento por parte do trabalhador e conseqüentemente, casos mais extremos de entrar com ação judicial contra os atendentes. Atualmente, o atendimento para o seguro-desemprego conta com agendamentos via internet devido ao aumento das demissões e problemas relacionados a fila de espera para ser efetivamente atendido.

Tabela 2 - Área de formação profissional

Respondentes	Respostas
1	Atualização sobre a legislação do seguro desemprego e atualizações do sistema
2	Gestão de Contratos
3	Atendimento ao público
4	Seguro
5	Nenhum

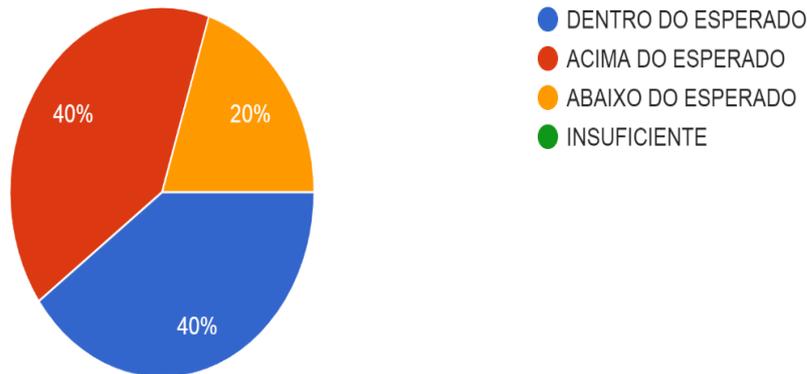
Fonte: Elaborado pela autora, 2020

5.7 Desempenho do trabalho dos respondentes

Segundo a pesquisa, a figura 11 trata ao desempenho do trabalho dos respondentes. Das respostas observou-se que 40% está acima do esperado, 40% dentro do esperado e 20% abaixo do esperado. Não há nenhum desempenho

insuficiente. Pode-se avaliar os motivos mais pertinentes, onde cada perfil com suas devidas limitações e diferenças, mostraram diferentes respostas em relação ao seu desempenho nas atividades e funções. Cabe salientar a importância da qualificação e capacitação desses funcionários para o desenvolvimento do órgão competente, mas devido a precarização na infraestrutura isso dificulta o desenvolvimento do trabalho e as condições de realizar as atividades com mais eficiência e qualidade para obter bons resultados diante dos usuários que avaliam o Sine em relação ao atendimento.

Figura 11 - Desempenho do trabalho dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Na tabela 3 estão as informações em relação ao desempenho de cada respondente:

Tabela 3 - Justificativa pessoal do desempenho do trabalho

Respondentes	Justificativa do desempenho do trabalho
1	Porque consigo cumprir todas as atividades que estão em minha incumbência, obtendo êxito em sua execução. Sempre procuro fazer o máximo para resolver os problemas que surgem dentro da agência mesmo quando o mesmo não é de minha competência, aliás a maioria dos colegas age dessa mesma forma. É bem verdade que existem funcionários públicos que se acomodam em suas ocupações, dentro da agência temos exemplo assim como no serviço público em geral, mas na maioria dos casos vejo pessoas com capacitação, ensino superior, maioria das vezes escolaridade superior à exigida no edital e empenhados em fazer a diferença.
2	Devido a problemas físico, estruturais e de contingente de servidores, do ponto de vista dos servidores fazemos mais do que podemos.
3	Atividades realizadas conforme orientações legislativas.
4	Condições do local de trabalho precárias.
5	

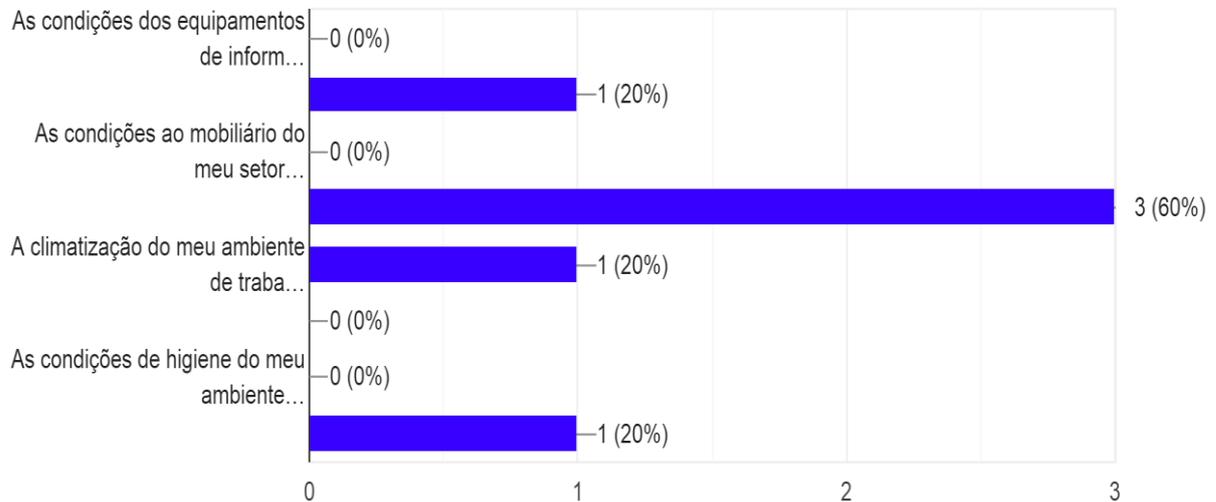
Fonte: Elaborado pela autora, 2020

5.8 Infraestrutura do ambiente de trabalho dos respondentes

Em relação a infraestrutura do ambiente de trabalho conforme figura 12, os 5 respondentes tiveram opiniões semelhantes referente a infraestrutura do ambiente de trabalho, salientando que há falta de equipamentos de informática adequados para a realização das tarefas, o mobiliário e a iluminação estão defasados e a higiene, em partes, está atualmente sendo mantida pelos colaboradores e não pelo Estado. Mas

20% dos respondentes acreditam que os aplicativos e softwares necessários são adequados, assim como a climatização e acessibilidade, sendo 60% de acordo com o espaço físico.

Figura 12 - Infraestrutura do ambiente de trabalho dos respondentes

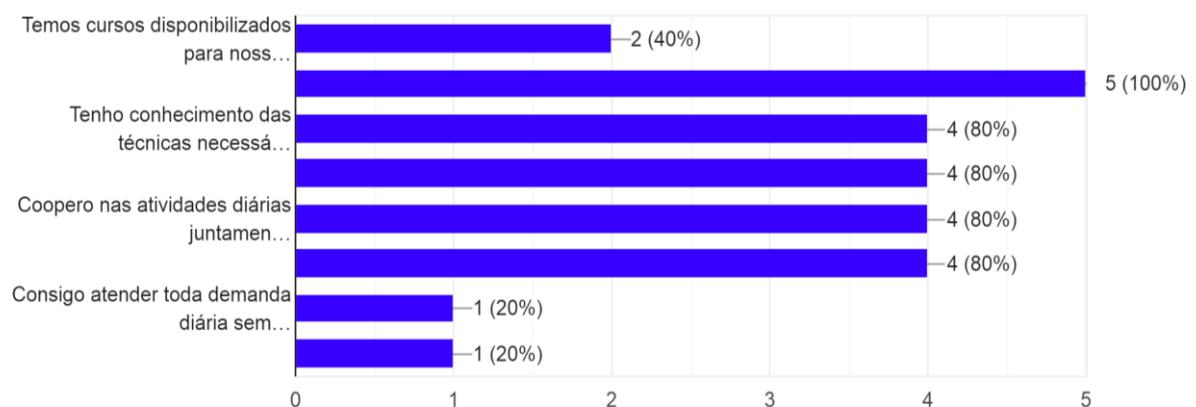


Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.9 Capacitação dos colaboradores

Referente a capacitação dos colaboradores, 100% dos respondentes concordam que foram treinados e desenvolvidos para as atividades, 80% acreditam possuir habilidades técnicas e dominar de maneira satisfatória, coopera nas atividades diárias e demonstra iniciativa em desenvolver problemas. Porém somente 20% consegue atender a demanda de usuários sem ter reclamações e estar engajado e motivado a exercer suas tarefas diárias. Dos respondentes 40% receberam cursos disponibilizados para o aperfeiçoamento profissional. Conforme figura 13:

Figura 13 - Capacitação dos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

5.10 Sugestões de melhoria dos colaboradores

Conforme tabela 4, as sugestões mais citadas nas respostas é a atualização de cursos com o intuito de auxiliar, motivar, reconhecer o trabalho do servidor público e, com isso, conseqüentemente melhorar o desempenho da equipe, o engajamento e eficácia no desenvolvimento das tarefas e do órgão diante dos usuários que utilizam dos seus serviços, a comunidade em geral.

Tabela 4 - Sugestões de melhoria dos colaboradores

Respondentes	Sugestões de melhoria
1	Atualizações com cursos mais frequentes e com maior troca de informações entre toda a equipe a fim de padronizar as informações.
2	O serviço público deveria ser isento de influências políticas, a maioria dos órgãos são administrados e coordenados por pessoas sem qualificação técnica, Cc,s indicados por simples influências políticas, isso muitas vezes interfere e atrasa o bom funcionamento do serviço público.
3	Devido a pandemia fica difícil os treinamentos presenciais, então que sejam disponibilizados por outros canais de acesso.
4	Campanhas motivacionais e reconhecimento.
5	Mais cursos de aperfeiçoamento do atendimento nas agências, principalmente relacionados ao seguro desemprego.

Fonte: Elaborada pela autora, 2020

Conforme análise realizada com os servidores do SINE, pode-se observar que todos sugeriram melhorias logo carecem de atualizações e intermediações por parte do Estado.

A questão motivacional e a falta de reconhecimento pelo trabalho que exercem compromete muito o desempenho diário do órgão, gerando atrasos no funcionamento e estresse, uma vez que se houvesse uma intermediação nesse sentido que fosse efetiva teríamos uma realidade diferente na qual o órgão se encontra atualmente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o resultado na análise sobre a capacitação e o quanto esses servidores são estimulados, tanto pelo governo como pelo próprio sistema pôde-se verificar, através da pesquisa, que o déficit não se apresenta somente pela falta de gestão pública, mas também uma realidade governamental, onde a verba pública não é investida no desenvolvimento dos servidores e nem na infraestrutura que está depreciada.

A falta da qualificação dificulta o desenvolvimento dos servidores e, conseqüentemente, a qualidade nos serviços públicos para atender a demanda e as tarefas que lhe são pertinentes ao cargo.

Visto que também há a falta de atualização profissional desses colaboradores, esta também se faz necessária, visando aumentar seu conhecimento e sua produtividade, resolver problemas que ocorrem diariamente como a rapidez no atendimento ao cliente, planejamento, organização e superar as expectativas dos cidadãos e quanto a padronização das atividades.

Essas mudanças são necessárias sobretudo no aprofundamento do conhecimento técnico, na inovação tecnológica, devido os novos programas e deve ter a mente aberta para novas possibilidades, mudanças e saber lidar com diferentes raças, culturas e gêneros no que se trata a diversidade.

A teoria do capital humano contribui-se para o entendimento sobre a importância da qualificação, pois a obtenção de um salário mais alto, a promoção a cargos

superiores dentro de uma organização, capacidade de se desenvolver e aumentar seu desempenho pessoal e profissional ocorre entre outros, com o auxílio da educação - através da intervenção do capital humano.

Esses fatores, capacitação e desenvolvimento, abordados no decorrer do trabalho mostram o quão importante é o papel do administrador público ou coordenador do órgão, pois este deve poder controlar, planejar e ter vontade de se envolver nos problemas e eventualidades que possam vir a ocorrer dentro de um órgão público.

O Sine como agente diário de intermediação de emprego, sempre atendeu uma demanda muito grande, entre elas estrangeiros que chegam ao Brasil sem ter renda e, na sua grande maioria, pessoas desempregadas e desamparadas devido a realidade do que o mercado de trabalho se encontra. Quando se trata de pessoas que possuem um nível precarizado de educação, cultura, faltando instrução social, o importante não é somente focar em resolver o problema, mas saber ouvir é fundamental e prestar apoio, acolhimento se necessário e possível naquele momento do atendimento.

Conclui-se que o presente trabalho através da pesquisa realizada, agrega importantes métodos que podem ser aplicados para a melhoria do desempenho de profissionais e o quanto é necessário o colaborador estar motivado para desempenhar suas atividades de modo que possa satisfazer ambas as partes, neste caso, o usuário e o servidor. Cabe ao Estado intervir em atualizar, qualificar e capacitar os colaboradores para que de fato se tenha um ambiente satisfatório, digno de ser trabalhado e que contemple a necessidade de todos os envolvidos.

O trabalho aponta, para finalizar, duas constatações que a autora acredita ser importante:

- O ano de 2020 foi atípico em todos os sentidos, sobretudo em função da pandemia, do fechamento de quase todas as atividades no município de Canoas, o que dificultou a realização do trabalho e da aplicação do questionário;

- Mas, após a realização e interpretação dos dados, a autora sugere um novo tema para futuro estudos: uma pesquisa com as pessoas que buscam o SINE Canoas, e sua opinião sobre o atendimento e as demandas que se fariam necessárias, para um confronto com o lado da oferta.

REFERÊNCIAS

ARAUJO PEREIRA, Ricardo. Importância da qualidade no atendimento ao público. **Exacta**, São Paulo, v. 10, n. 3, p. 349-355, 2012.

BATEMAN, Thomas S. **Administração: Construindo Vantagem Competitiva**. São Paulo:Atlas S/A, 1998.

BLOG PEQUENAS EMPRESAS GRANDES GESTORES. **Planejamentos Estratégico, Tático e Operacional**. Disponível em: <https://blogpegg.wordpress.com/2012/08/10/planejamentos-estrategico-tatico-e-operacional-responsabilidades-e-orcamento-parte-2/> Acesso em: 14 out.2020

CKASNAZAROFF, Ivan. As pedras e as flores do caminho, os percursos da gestão pública no Brasil: **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**, Rio de Janeiro, v.46, n.1, p. 113-114, 2005.

FERREIRA, Dayan Reynier Did. **A importância da Capacitação para o Serviço Público Contemporâneo**. Rio de Janeiro, p.23, 2010.

FUNDAÇÃO GAÚCHA DO TRABALHO E AÇÃO SOCIAL (FGTAS). **Secretaria do Trabalho e Assistência Social**. Disponível em: <https://www.fgtas.rs.gov.br/quem-somos>. Acesso em: 25 out.2020

GONÇALVES, Emília. **Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público**. Portugal, p.1, 2002.

JANINE, Renata. **Gestão por competências: uma contribuição para obter e manter um desempenho superior**. São Paulo, FGV, p.8-76, 2003.

KERR DO AMARAL, Helena. Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. **Revista do Serviço Público**. Brasília, v.57, n.4, p.549-563, Out/Dez 2006.

LIMA, Ricardo. **Mercado de trabalho: o capital humano e a teoria da segmentação**. Rio de Janeiro, p.220, 1980.

MELO DIAS E DA GLÓRIA VITORINO GUIMARÃES, Diego e Maria. Avaliação do Impacto da Capacitação Profissional no Âmbito da Prefeitura de Manaus por meio da Aplicação do Modelo Impact. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n.1, p. 200-222, jan./jun.2016.

OLIVEIRA, Ramon. **A Teoria do Capital Humano e a Educação Profissional Brasileira**. Pernambuco, p.4-5, 2001.

RENDER, Barry; STAIR Jr., Ralph M.; HANNA, Michael E. **Análise Quantitativa para a Administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

SCHWARTZMAN, Simon; CASTRO, Claudio. **Ensino, formação profissional e a questão da mão de obra**. Ensaio, Rio de Janeiro, v. 21, n. 80, p. 563-624, jul./set. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v21n80/a10v21n80.pdf>

TEIXEIRA, Pedro C.; COSME, Aurora Amélia C. **Capital humano, falências empresariais e produtividades**. Uma análise empírica das regiões portuguesas. Portugal, p.11, 2007. Disponível em: <https://www.fep.up.pt/docentes/pcosme/trabalhos/26-RPER-7-2005.pdf>. Acesso em: 16 nov.2020

WALLIMAN, Nicholas. **Métodos de pesquisa**. São Paulo: Saraiva, 2015.

APÊNDICE 1 - Questionário

"A Capacitação e Desenvolvimento do Servidor na Administração Pública."
Você está sendo convidado a responder este questionário em prol do trabalho de conclusão de curso em Administração, tratando-se do tema "A Capacitação e Desenvolvimento do Servidor na Administração Pública."
Todos os dados coletados são para a realização do trabalho e ficarão sob a guarda da pesquisadora, mantendo sigilo de qualquer informação que possa transparecer sua identidade.

1- Qual a sua idade? *Marcar apenas uma oval.*

- Até 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 50 anos
- Acima de 50 anos

2- Qual a sua formação?

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduação

3- Se possui Ensino Superior, qual a área?

4- Qual sua renda? *Marcar apenas uma oval.*

- 1 a 2 salários mínimos
- 3 a 5 salários mínimos
- 6 a 7 salários
- 8 em diante

5- Quantos anos você atua no SINE? *Marcar apenas uma oval.*

- 2 a 2
- 3 a 4
- 4 a 5
- 5 ou mais

6-Neste período que você trabalha no SINE houve a oferta de alguma formação ao exercício de suas atividades? *Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

7- Em caso positivo, em qual área(s)?

8- Você considera que tenha acesso as informações necessárias para a correta execução do seu trabalho? *Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não

9- Referente aos resultados do seu trabalho você considera que elas sejam: *Marcar apenas uma oval.*

- DENTRO DO ESPERADO
 ACIMA DO ESPERADO
 ABAIXO DO ESPERADO
 INSUFICIENTE

10- Em relação a questão anterior, justifique o porque desses resultados.

11- Selecione as questões relacionadas a infraestrutura do ambiente de trabalho. *Marque todas que se aplicam.*

- As condições dos equipamentos de informática necessários ao meu trabalho são adequadas.
 As condições dos aplicativos e softwares necessários ao meu trabalho são adequadas.
 As condições ao mobiliário do meu setor de trabalho são adequadas.
 O espaço físico da minha unidade é adequado.
 A climatização do meu ambiente de trabalho é adequada.
 A iluminação do meu ambiente de trabalho é adequada.
 As condições de higiene do meu ambiente de trabalho são adequadas.
 Meu ambiente de trabalho está preparado para atender a acessibilidade de todos.

12- Selecione as questões relacionadas a capacitação dos colaboradores. *Marque todas que se aplicam.*

- Temos cursos disponibilizados para nosso aperfeiçoamento profissional.
 Sou treinado e desenvolvido para exercer meu trabalho.
 Tenho conhecimento das técnicas necessárias ao desempenho das minhas atividades.
 Domino bem minhas habilidades para efetuar o atendimento satisfatório.
 Coopero nas atividades diárias juntamente com a minha equipe.
 Demonstro iniciativa em ajudar e resolver problemas.
 Consigo atender toda demanda diária sem ter reclamações dos atendidos.
 Estou sempre motivado e engajado.

13- No que se trata a capacitação e desenvolvimento dos servidores no órgão público, dê uma sugestão de melhoria.