

A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES NO SETOR PÚBLICO

Rodrigo Manfredini ¹²³

Esp. Danieli Aparecida From ¹²⁴

Dra. Marcela Selow ¹²⁵

RESUMO

A capacitação para servidores no setor público se faz necessária para que os profissionais se tornem qualificados e assim consigam servir com qualidade aos diferentes setores da sociedade, os quais demandam por respostas e resultados imediatos. Deve ainda haver uma visão do funcionário frente a essa necessidade onde sua maneira de pensar, e conseqüentemente de agir, lhe proporcionará um desenvolvimento no que tange à sua atividade para melhorar sua eficiência e eficácia no desempenho de suas funções junto à administração pública. Entretanto,

as políticas de capacitação necessitam ser aprimoradas e até adaptadas a essa demanda e cobrança social, pois, tem impacto direto na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Palavras-chave: Capacitação. Qualidade. Resultado. Servidores Públicos.

ABSTRACT

The training for servers in the public sector is necessary for professionals to become more qualified and thus able to serve more quality to different sectors of society, which in turn demands for answers and more immediate results. There should still be a vision from the employee meet this need where your way of thinking, and therefore to act, it will provide a development with regard to their activity in order to improve its efficiency and effectiveness in carrying out their front positions within the government public. However the training policies need to be improved and adapted to this demand and social recovery as it has direct impact on the quality of services provided to citizens.

Keywords: Capacity. Quality. Result. Public Servants.

123 Aluno do Curso de Pós-Graduação - Faculdade Dom Bosco.

124 Coautora, Tutora da Disciplina Metodologia Científica - Faculdade Dom Bosco

125 Coordenadora dos Cursos de Pós-Graduação –Faculdade Dom Bosco

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, devido ao grau de complexidade de diferentes esferas da administração pública, cada vez mais, o servidor é obrigado a desenvolver várias atividades às quais está inserido para realizar o trabalho da melhor forma possível. À administração pública resta capacitá-lo para que possa prestar um atendimento de qualidade e compatível com sua função.

Assim, é importante ter uma visão geral do sistema para montar um programa de capacitação adequado e que atenda às necessidades, uma vez que a própria globalização, as novas tecnologias e até o que acontece na administração privada tem influência direta na cobrança por uma gestão pública de excelência. Nesse contexto, uma das dificuldades encontradas nos modelos de capacitação e gestão é que eles são, em sua grande maioria, trazidos do setor privado, deixando o setor público com uma lacuna imensa devido às dificuldades de implantação e adaptação à realidade pública, ainda inexperiente e carente de ações de desenvolvimento de pessoas.

Essa certa obrigatoriedade de melhoria na qualidade da prestação dos serviços públicos e consequentemente, da capacitação e a qualificação profissional geraram uma nova perspectiva sobre a visão do funcionário público, na qual a melhora dos serviços prestados à sociedade está diretamente vinculada a um planejamento da instituição pública, o que até pouco tempo não existia.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

As entidades públicas crescem de forma pouco articulada e planejada e isso contribui como fator impeditivo da modernização do Estado e da melhoria da prestação de seus serviços, porém, acredita-se que a solução é o investimento no capital humano através de uma política de valorização de pessoal para que os funcionários tenham condições de atender às demandas da sociedade. (AMORIM; SILVA, 2012).

Para isso, o treinamento é essencial na promoção de benefícios como: aperfeiçoamento do desempenho funcional, aumento da produtividade e aprimoramento das relações interpessoais, garantindo que as atividades-fim da administração pública sejam executadas adequadamente. (TACHIZAWA et al., 2004).

A capacitação é uma evolução do treinamento, sendo eles distintos. Assim, o treinamento possui um foco bem demarcado. Em razão do seu caráter pragmático, tende a tornar o processo de aprendizagem restrito. (PACHECO et al., 2009, p. 20). É preciso capacitar para tornar os servidores mais eficientes, competitivos, e reduzir o tempo para executar as atividades. (GIL, 2011). O mesmo autor citado anteriormente relaciona competitividade com produtividade e afirma que, para uma empresa ser competitiva no mercado, ela precisa ter altos níveis de produtividade em sua mão-de-obra, o que por

sua vez, depende de outros.

As reclamações referentes à má qualidade dos serviços públicos sempre foram o catalisador de discussões quando se fala sobre os agentes da administração. Nesse caso, o governo deveria avaliar os funcionários públicos constantemente para verificar se a sua capacidade é compatível com a finalidade do Estado e que os servidores precisam resgatar a sua dignidade, responsabilidade e capacidade de criação para que, de fato, possam cumprir a sua missão que é contribuir para o bem estar da população. (VALOIS, 2003).

O treinamento também é visto como algo muito importante para a melhoria da qualidade, na visão de Andrade; Santos (2004), quando defendem que na Era do Conhecimento é o mais importante fator crítico de sucesso organizacional. Já o desenvolvimento de pessoas, na visão de Bruno-Faria; Brandão (2003) refere-se ao aprimoramento das competências disponíveis na organização, ocorrendo no nível individual por meio de treinamento e, no nível organizacional, por investimentos em pesquisa.

O treinamento por si só não garante o impacto positivo e duradouro do que foi aprendido no ambiente de trabalho, mas, quando executado de maneira metódica e sistemática, contribuindo para o conhecimento pessoal e profissional do servidor, pode ser considerada uma excelente oportunidade não somente para o funcionário, mas, também para a empresa que, de maneira indireta, adquire resultados a partir da melhor performance de seu funcionário. Percebe que há uma correlação positiva entre suporte psicossocial recebido pelos funcionários e impacto do treinamento no trabalho. (CAMÕES; PANTOJA, 2009). Citam Abbad et al. (2006), os quais acreditam ser fundamental a adoção de estratégias de gestão pós-treinamento que permitam avaliar se realmente, houve a transferência das habilidades aprendidas e que um ambiente pouco acolhedor e restritivo gera desmotivação, prejudica a aprendizagem e a aquisição de novas competências.

Para que uma capacitação tenha impacto efetivo é essencial, entre outros, um criterioso e abrangente diagnóstico. A respeito da necessidade de seu público alvo, From e Franco (2013) identificam o que um colaborador ou um grupo deve aprender, para preencher a lacuna existente entre o êxito presente e o nível de êxito que é solicitado ou se fará necessário no futuro.

O treinamento, na concepção de Boog (1999), é sistematizado e compõe uma das fases do processo de desenvolvimento de recursos humanos. Na mesma linha Nadler (1984, citado por VARGAS, 1996, p. 127) define o desenvolvimento de recursos humanos como experiências organizadas de aprendizagem, em um período definido de tempo, para aumentar a possibilidade de melhoria do desempenho no trabalho e o crescimento.

Segundo Chiavenato (2008), a qualificação, a capacitação e o aperfeiçoamento é um entrelaçamento de ações de caráter pedagógico, devidamente vinculadas ao planejamento da instituição que visa promover, continuamente, o desenvolvimento dos servidores, para que desempenhem suas atividades

com mais qualidade e eficiência.

Na busca de oferecer uma prestação de serviços mais adequada, os órgãos públicos passaram a promover a qualificação, capacitação e o aperfeiçoamento de seus servidores, inclusive, normatizando e sistematizando o fluxo das capacitações continuadas, com o objetivo de formar quadros de profissionais mais qualificados para a realização de suas atividades profissionais.

Assim, ações de treinamento proporcionam aos servidores públicos envolvidos qualidade e competência técnica para melhor executarem suas tarefas, enfatizando dessa maneira, o desempenho individual e coletivo visando melhoras no desenvolvimento humano, funcional e institucional. A importância da capacitação profissional para a vida das pessoas está atrelada à possibilidade de melhorar o acesso às oportunidades de trabalho, que também têm as suas características modificadas periodicamente. (BARBOSA, 2010).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A administração pública necessita de uma preparação e contínuo desenvolvimento de servidores que estejam habituados a aprender e reaprender suas habilidades a fim de proporcionar uma prestação de serviço mais condizente aos anseios que a sociedade atual exige. Diversos órgãos públicos começaram a desenvolver políticas de capacitação e qualificação para os seus quadros de funcionários, objetivando que esse profissional consiga desenvolver com eficiência e eficácia seu trabalho. Porém, é necessário desenvolver um ambiente fértil para que conseqüentemente, o servidor seja valorizado, fazendo com que ele tenha uma visão sistêmica do lugar que ocupa na administração pública e da real importância do seu trabalho para os cidadãos, transformando assim, sua maneira de pensar e agir. Um profissional bem preparado traz ganhos para ele e para a instituição na qual está inserido, uma vez que, com meios e conhecimento, ele pode pôr em prática as suas habilidades humanas e técnicas em prol do que a sociedade pede.

REFERÊNCIAS

ABBAD, G.; FREITAS, I.; PILLATI, R. Contexto de trabalho, desempenho competente e necessidades em TD&E. In: BORGES-ANDRADE, J.; ABBAD, G.; MOURÃO, L. (org.). *Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho*. Porto Alegre: Artmed, 2006.

AMORIM, T. N. G .F.; SILVA, L. B. *Treinamento no setor público: uma abordagem com servidores técnico-administrativos de universidade*, Pernambuco, 2012.

ANDRADE, M.; SANTOS, A. *Gestão de pessoas no serviço público federal: o caso do núcleo de documentação da Universidade Federal Fluminense*.

Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, Natal, 2004. Disponível em: <http://repositorio.uff.br/jspui/bitstream/1/51/1/Andrade%2c%20M.%20V.->

II. PRODUÇÃO DE ALUNOS DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO - ARTIGOS CIENTÍFICOS

Gestao%20de%20pessoas.pdf.

BARBOSA, Emanuelle Silva. A importância da qualificação, capacitação e aperfeiçoamento de funcionários nas instituições de ensino superior: o PCCTAE e UNIFAP. São Paulo: P@rtes, 2010.

BOOG, G. G. Do Taylorismo ao comportamentalismo: 90 anos de desenvolvimento de Recursos Humanos. Manual de treinamento e desenvolvimento. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999, p.15-34.

BRUNO-FARIA, M.; BRANDÃO, H. Competências relevantes a profissionais da área de T&D de uma organização pública do Distrito Federal, Revista de Administração Contemporânea, 7.2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552003000300003&script=sci_arttext.

CAMÕES, M.; PANTOJA, M. Suporte à transferência de treinamento: estudo de caso na administração pública. IXXXIII EnANPAD. Rio de Janeiro: ANPAD, 2009. CD-ROM.

CHIAVENATTO, Idalberto. Gestão de pessoas. São Paulo: Elsevier, 2008.

FROM, D. A.; FRANCO, D. M. B. A importância do levantamento de necessidades de treinamento no setor público: um estudo sobre a política de capacitação da Prefeitura de São José dos Pinhais. São José dos Pinhais, 2013.

GIL, A. C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2011.

PACHECO, Luzia et al. Capacitação e desenvolvimento de pessoas. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editor FGV, 2009.

VALOIS, F. A atuação do princípio da eficiência. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br>.

VARGAS, Miramar Ramos Maia. Treinamento e desenvolvimento: reflexões sobre seus métodos. Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 120-135, abr./jul. 1996.

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V.; FORTUNA, A. Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 3ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.