

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**JARINA GONÇALVES**

**SOLUÇÕES NO SISTEMA PÚBLICO DE EMPREGO  
POSTO SINE/SC - MAFRA**

**CURITIBA**

**2013**

**JARINA GONÇALVES**

**SOLUÇÕES NO SISTEMA PÚBLICO DE EMPREGO  
POSTO SINE/SC - MAFRA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como critério de aprovação do curso de Especialista em Gestão Pública, do Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Egon Walter Wildauer, Dr.

**CURITIBA**

**2013**

Dedico este trabalho aos servidores do  
Posto SINE/SC de Mafra, que estiveram ao  
meu lado, mostrando companheirismo,  
força, me apoiaram e auxiliaram nos  
momentos que precisei para a conclusão  
deste projeto.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus fonte toda a alegria e bênçãos. Ao Senhor meu Pai por ter guiado meu caminhos, sem teu amor e proteção não teria vencido, a vida nos oferece muitas lutas e vós nos oferece a vitória. Obrigado meu Guia e meu Pai a vós ofereço este estudo em forma de respeito e fé.

A todos meus familiares, namorado, amigos, colegas de trabalho, agradeço pela força, ajuda, carinho e compreensão. Todo ser humano é mais feliz quando possui do seu lado pessoas que valorizam seu projeto de vida.

Aos professores, tutores orientadores, eletrônicos e o de sala que muito me auxiliaram nesta caminhada, pela competente orientação e essenciais dicas, criticas e informações fornecidas.

Aos servidores do Posto SINE/SC de Mafra que me incentivaram, valorizaram e colaboraram com o desenvolvimento teórico e prático deste trabalho.

A todos aquele que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho, o meu agradecimento sincero.

“Mais do que temos... é o que somos... Mais do que conquistamos... é o que ousamos sonhar. A coragem se mede pelo simples ato de desejar, planejar e então construir. Faça de sua vida algo extraordinário, pois o homem tem o poder de escrever sua própria história.”

Luciana B.C.A

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar como o Posto SINE/SC de Mafra é visto pelos trabalhadores e o grau de satisfação dos mesmos, pelos serviços prestados e atendimento. Foram abordados conceitos para a compreensão do que representa a questão da história do mercado de trabalho, qualidade no atendimento e clima organizacional. A metodologia da pesquisa caracteriza-se pela análise na coleta de dados realizada através de um questionário estruturado em 09 (nove) perguntas, sendo interpretados de maneira qualitativa. Os resultados encontrados constituem opiniões positivas onde a partir deles, foram realizadas sugestões para a melhoria do atendimento e divulgação dos serviços oferecidos pelo Posto. Aponta insatisfação dos trabalhadores na forma de divulgação das vagas, após as parcerias com a imprensa e o desenvolvimento de uma página na internet, houve qualidade de encaminhamentos.

**Palavras-chave:** SINE, trabalhadores, satisfação, qualidade no atendimento.

## **ABSTRACT**

This study aims to identify how the Tour SINE / SC Mafra is seen by the workers and satisfaction thereof, for services and care. Concepts for understanding what is the question of the history of the labor market, quality of care and organizational climate were addressed. The research methodology is characterized by analyzing the data collection done through a structured into nine (09) questions quiz, being interpreted in a qualitative manner. The results are positive reviews where from them, suggestions for improved customer service and advertise the services offered by the Post were performed. Points dissatisfaction of workers in the form of disclosure of vacancies after the partnerships with the media and developing a page on the Internet, there was quality referrals.

**Keywords:** SINE, workers, satisfaction, quality of care.

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1 – LOGOTIPO SINE – SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO.....23



## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS.....	27
TABELA 2 – PERFIL DOS TRABALHADORES PESQUISADOS.....	30

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – SERVIÇOS DO POSTO SINE.....	31
GRÁFICO 2 – PARTICIPAÇÃO EM CURSOS DE QUALIFICAÇÃO OFERECIDOS PELO SINE .....	31
GRÁFICO 3 – ATENDIMENTO OFERECIDO PELO SINE .....	32
GRÁFICO 4 – LOCAL DE ATENDIMENTO .....	33
GRÁFICO 5 – DIVULGAÇÃO DE VAGAS DO POSTO SINE .....	33
GRÁFICO 6 – MEIOS DE CONHECIMENTO DAS VAGAS DO POSTO SINE	34

## LISTA DE SIGLAS

CAGED .....	CADASTRO GERAL DE EMPREGADOS E DESEMPREGADOS
CLT .....	CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO
Fat.....	FUNDO DE AMPARO AO TRABALHADOR
IMO .....	INTERMADIAÇÃO DE MÃO DE OBRA
MTE.....	MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
PASEP .....	PROGRAMA DE FORMAÇÃO DO PATRIMÔNIO DO SERVIDOR PÚBLICO
PIS .....	PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL
SST .....	SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E HABITAÇÃO
SINE.....	SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 OBJETIVOS.....	14
1.1.1 Objetivo geral .....	14
1.1.2 Objetivos específicos .....	14
1.2 PROBLEMA.....	14
1.3 JUSTIFICATIVA .....	15
<b>2 LITERATURA PERTINENTE .....</b>	<b>16</b>
2.1 Clima Organizacional .....	17
2.2 Qualidade no Atendimento.....	18
2.3 Qualidade no Atendimento no Setor Público.....	19
2.4 Servidor Público/Satisfação .....	20
2.5 Deveres do Servidor Público .....	21
2.6 Bons Hábitos do Servidor Público .....	21
<b>3 MATERIAIS E MÉTODOS.....</b>	<b>23</b>
3.1 A ORGANIZAÇÃO .....	23
3.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES .....	24
3.2.1 Missão .....	25
3.2.2 Visão .....	25
3.2.3 Valores.....	26
3.3 AMBIENTE DE ESTUDO.....	26
3.3.1 CATEGORIA DOS SERVIDORES .....	27
3.3.2 RECURSOS .....	28
3.4 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS .....	29
<b>4 DIAGNÓSTICOS, RESULTADOS E ANÁLISES .....</b>	<b>30</b>
4.1 PROPOSTAS DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO SOLUÇÕES NO SISTEMA PÚBLICO DE EMPREGO POSTO SINE/SC – MAFRA .....	35
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>39</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>42</b>
<b>APÊNDICE 2 – PROPOSTAS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXO 1 – FOTO DO POSTO SINE/SC DE MAFRA.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO 2 – DECRETO Nº 76.403 DE 08/10/1975 .....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Projeto Técnico Soluções no Sistema Público de Emprego foi desenvolvido no Posto SINE/SC de Mafra, onde suas atividades iniciaram em 1990, e atualmente está vinculado a Secretaria de Estado da Assistência Social Trabalho e Habitação.

O SINE – Sistema Nacional de Emprego, instituído pelo Decreto nº 76.403/1975, sob coordenação e supervisão do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), tem como sua principal atividade a IMO – Intermediação de Mão de Obra, uma política ativa de trabalho e emprego. Seu objetivo é criar condições que o trabalhador em situação de desocupação, em busca de melhores oportunidades ou que labora na informalidade encontre colocação no mercado de trabalho

Os Serviços Públicos de Emprego oferecem um fácil acesso ao mercado de trabalho à escala nacional, as pessoas que procuram emprego, aos empregadores que disponibilizam suas vagas, empresas de Rh que recrutam mão de obra. Para este fim, estes serviços fornecem informações abrangentes e detalhadas sobre o quadro de vagas e pessoas que estão cadastradas a procura de emprego e outros meios, como prestar assistência a quem esta a procura de emprego, como o benefício Seguro Desemprego e aperfeiçoamentos como cursos de qualificação profissional.

Sempre que não tem disponível oferta de emprego a cada pessoa que procura ou quando há falta do profissional para o mercado de trabalho, estes serviços devem ser melhores divulgados ou procurar parceiros para atingir os objetivos da integração de trabalhadores no mercado de trabalho.

É nesses aspectos que o presente trabalho visa esclarecer e tornar evidente a importância do bom atendimento e quais medidas pode melhorar a satisfação dos trabalhadores em relação aos meios de divulgação dos serviços prestados. Com o intuito de aprimorar os serviços oferecidos, foi desenvolvido o questionário aos trabalhadores, observações no ambiente interno, reuniões internas e seminários de capacitações com os colaboradores permitindo o aprimoramento de suas funções.

Este projeto buscou suprir e superar as expectativas do trabalhador em especial no estudo de caso da instituição pública “Posto SINE/SC - Mafra”, valorizando a importância de se replicar iniciativas exitosas, em busca de promover melhores serviços aos cidadãos.

## 1.1 OBJETIVOS

São os seguintes os objetivos gerais e objetivos específicos deste.

### 1.1.1 Objetivo geral

O trabalho tem como objetivo identificar como o Posto SINE/SC de Mafra é visto pelos trabalhadores e o grau de satisfação dos mesmos, pelos serviços prestados e atendimento.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar as principais características esperadas pelos trabalhadores referentes aos serviços prestados
- Identificar como a instituição pode ser mais atrativa na divulgação e utilização dos seus serviços.
- Propor melhorias de qualidade no atendimento e comprometimento da equipe referente ao clima organizacional e serviços prestados.

## 1.2 PROBLEMA

O Posto SINE de Mafra, por constar um número baixo de vagas disponível, este trabalho procurou identificar quais os melhores meios seriam possíveis, para a melhor captação e divulgação dos serviços, buscando sempre o compromisso de um bom atendimento do servidor público.

Mas para tanto, faz-se necessário à colaboração de todos os envolvidos no processo, pois é fundamental que toda a parte interna da organização se envolva e esteja comprometida para fazer a diferença e melhorar com a qualidade dos serviços que o órgão tem a oferecer.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A realização deste estudo justifica-se pela importância de se aplicar um serviço público de qualidade. Buscando a satisfação do trabalhador, voltada para resultados e eficácia organizacional, é fundamental que os servidores estejam comprometidos com o principal objetivo do SINE, atender o cidadão que necessita se inserir ao mercado de trabalho e as empresas que necessitam serviços de pré-seleção e qualidade de encaminhamentos de candidatos para colocação no mercado de trabalho.

A insatisfação desses usuários com pouca oferta de trabalho, a queda de colocações foi no qual este trabalho foi desenvolvido, realizando uma revisão das teorias sobre as histórias do mercado de trabalho, clima organizacional, qualidade no atendimento do servidor público e bons hábitos e deveres do servidor público, bem como analisado de que melhor forma o SINE poderia divulgar seus serviços, captar vagas e adquirir comprometimento na qualidade de atendimento para satisfazer seu público alvo.

## 2 LITERATURA PERTINENTE

Para melhor entender o tema deste trabalho faz necessário mencionar a histórias sobre o mercado de trabalho no Brasil, que se inicia o marco principal com a norma legislativa brasileira referente ao Direito do Trabalho criada a CLT – Consolidação das Leis do Trabalho através do Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943 sancionada pelo presidente da época Getulio Vargas, no governo de Castello Branco, foi criado o CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados e do FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, associado a um plano de assistência ao desempregado. Sendo à base de financiamento o FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador, em 1970, durante o governo Médici, também criados o PIS - o PIS - Programa de Integração Social e o PASEP - Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.

Apenas em 1975 no governo de Geisel foram criados fundamentos legais para implantar um serviço público de emprego, pelo Decreto n.º 76.403, de 08.10.75, foi instituído o SINE – Sistema Nacional de Emprego, um programa do Governo Federal.

A coordenação do SINE é de responsabilidade do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), porém a operacionalização das suas funções sempre foi feita de forma descentralizada pelos governos estaduais, por meio de convênios anuais firmados entre ambas as instâncias. Um dos grandes problemas decorrente desse modelo institucional foi à descontinuidade administrativa ao longo de todo o período de existência do programa, já que os convênios eram firmados, segundo critérios e interesses políticos, entre o governo central e os governos estaduais (CACCIAMALI; SILVA; MATOS, 1998).

O SINE dispõe de um conjunto de ações voltadas para facilitar a inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho, através da IMO – Intermediação de Mão de Obra, para isso o sistema possui informações a respeito daquilo que empregador exige, disponibilizando suas vagas junto ao SINE, afim de reduzir os custos para a empresa, pois toda a intermediação é gratuita e também o tempo de espera tanto para o trabalhador quanto para o empregador. Os recursos financeiros do SINE são provenientes do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT e repassados aos estados e municípios através de convênio com o Ministério do Trabalho e Emprego.



Também pelo FAT é pago o benefício temporário ao trabalhador desempregado, como o Seguro Desemprego, instituído durante o período Sarney. O seguro-desemprego foi implantado no Brasil somente em 1986 apesar de tentativas anteriores de implementação (AZEREDO, 1998; MORETTO, 2001; MORETTO; BARBOSA, 2006). Estabelecendo vínculos entre o SINE e o Seguro Desemprego até os dias atuais.

O benefício concedido ao trabalhador desempregado, dispensado sem justa causa, recebido salários consecutivos nos últimos 06 (seis) meses, variando de 03 (três) parcelas a 05 (cinco) parcelas.

Apesar de todos os avanços, o seguro é incapaz de atender a todos os trabalhadores desempregados, devido ao fato do mercado de trabalho, que a oferta é abundante de mão de obra e a facilidade de contratações e demissões, sendo assim permitindo uma grande rotatividade de trabalhadores.

## 2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional da instituição em estudo, Posto SINE/SC Mafra bem como qualquer organização, refere-se ao ambiente interno, relacionando o grau de satisfação e motivação de todas as pessoas que trabalham na empresa.

Garret e Tachiwaza (2006) enfatizam o clima organizacional, podendo ser entendido como o grau de satisfação demonstrado pelos membros de uma organização, sendo a motivação o fator principal para a realização dos trabalhos. O clima pode ser bom, onde predominam atitudes positivas, confiança, entusiasmo, alegria, participação, motivação, comprometimento, baixo *turnover*, pode também ser prejudicado ou ruim, onde há tensão, discórdia, rivalidade, conflitos, desinteresses pelo cumprimento das tarefas, onde a comunicação é ruim, onde os desenvolvimentos dos trabalhos podem ser prejudicados, como baixa na produtividade e greves.

Nenhuma empresa atingirá o sucesso se não tiver pessoas motivadas e satisfeitas trabalhando na organização, é essencial investir no aperfeiçoamento, qualificação, e investir em atividades que melhorem a qualidade de vida e o convívio pessoal, um clima agradável no trabalho é vantajoso tanto para o funcionário, que se sentirá mais prazer em estar na empresa e para a empresa, porque juntos irão ter melhores desempenhos e resultados.

O clima organizacional às vezes é difícil de perceber e se reflete muito da forma de como é a cultura da empresa, como cada um tem interesse diferenciado, é necessário levantar sempre informações sobre como está o ambiente de trabalho, o convívio em equipe, melhorar a participação de todos e o comprometimento com a organização.

Atualmente é imprescindível para toda a organização que quer obter sucesso e se manter em alta no mercado investir na obtenção de um clima organizacional harmonioso. Conquistar a satisfação dos clientes é, antes de qualquer coisa, conquistar as pessoas que cuidem deles; se os colaboradores são importantes, automaticamente, eles colocarão o cliente em primeiro lugar, é uma questão de causa e efeito (SEBRAE, 2007).

## 2.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

O objetivo do estudo é que o Posto SINE/SC de Mafra preste um serviço público de qualidade aos trabalhadores desempregados, subdesempregados, informais, grupos de vulnerabilidade social, artesões e os jovens. Para prestar um serviço público de qualidade os funcionários públicos devem iniciar com um atendimento de qualidade.

Seja qual for o atendimento em instituições públicas ou organizações privadas deve haver um padrão de qualidade, não apenas atendendo bem e sim acrescentar benefícios aos serviços superando as expectativas do usuário/cliente.

Para MOURA (1999, p.68), "qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada".

Atualmente qualidade vem sendo um assunto bem discutido em palestras e cursos, pois vem sendo uma grande preocupação de qualquer organização seja ela pública ou particular, sempre com a preocupação de fazer um serviço com a qualidade no atendimento.

Este é o desafio dos órgãos públicos que já possuem a "fama" que seus servidores e seus serviços não são de qualidade, só alcançarão a eficácia quando a qualidade for considerada como um compromisso.

Cardozo (1999, p.166), completa:

“Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Significa racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Em seu sentido jurídico, a expressão, que consideramos correta, também deve abarcar a idéia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada” Cardozo (1999, p.166).

A qualidade começou a ser colocada em prática, inicialmente, na indústria a partir do século XX, mais especificamente no início dos anos 20, com o objetivo de evitar que produtos com defeitos chegassem às mãos dos consumidores.

Muitas interpretações podem ser retiradas da palavra qualidade, pelo seu amplo significado, sendo desde a busca da satisfação do cliente à busca da excelência para todas as atividades de um processo.

Dentre os indicadores da qualidade pode-se citar, a exemplo, a eficiência e a eficácia quanto ao interlocutor, à ética no tratamento de informações e do público, a veracidade das informações transmitidas bem como também a rapidez no atendimento.

Acredita-se que qualidade no atendimento não se resume apenas em tratar bem ou não seu cliente/usuário, pois cada cliente que demanda um determinado tipo de serviço cria expectativas próprias a respeito do atendimento ou do serviço. Por isso, as organizações devem procurar saber quais são as expectativas criadas pelos seus clientes/usuários, na tentativa de procurar atendê-las da melhor forma possível, criando em suas mentes a concepção de qualidade do serviço prestado.

### 2.3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO

Conforme Chiavenato (1999, p. 34): "O desenvolvimento de uma estratégia de atendimento total ao cliente é fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma organização em um mercado altamente competitivo".

É impossível imaginar qualquer atendimento ao cidadão/usuário, seja em instituições públicas ou privadas, sem que haja um mínimo de padrão de qualidade. É fundamental compreender que atender com qualidade, não significa ser cortês, tratar bem, e sim acrescentar benefícios aos serviços, objetivando superar suas expectativas.

É no setor público que a população cobra de forma rigorosa serviços públicos de qualidade. É dever da administração, no âmbito da oferta dos serviços públicos, tratarem com dignidade o cliente-cidadão no exercício do Estado democrático. Mas também é do interesse do governo atender bem aquele, pois é nas filas e nos guichês das repartições públicas que o governo é julgado diariamente.

O rendimento do trabalho de um servidor de qualquer órgão público está, também, vinculado aos seus ideais. Quanto mais elevados os ideais de uma pessoa, proporcional será o nível de qualidade do desempenho e, em todas as condições, o modelo de qualidade é um dos valores de maior importância, uma vez vai servir como referência, na auto avaliação, como a dos outros colegas no seu ambiente de trabalho. (FERREIRA, 1998, p.18)

No Brasil, a questão da qualidade na área pública vem sendo abordada pelo Programa de Qualidade no Serviço Público que tem por objetivos elevar o padrão dos serviços prestados e tornar o cidadão mais exigente em relação a esses serviços. Para tanto, o Programa vem desde 1991 procurando transformar as organizações públicas brasileiras dando orientação diretiva da prestação de serviços públicos com qualidade, retirando assim o foco dos processos burocráticos.

## 2.4 SERVIDOR PÚBLICO/SATISFAÇÃO

A qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das organizações, fica claro que é preciso que haja uma política de pessoal voltada para a valorização e motivação dos funcionários a prestarem sempre um atendimento eficiente, diferenciado e personalizado a cada cliente/usuário.

Qualquer organização seja ela pública ou privada precisa no seu quadro de colaboradores, pessoas ágeis, espertas, comprometidas a assumirem riscos e fazerem com que as coisas ocorram da melhor maneira.

Conhecer o potencial do servidor e capacitá-lo significa buscar o crescimento da organização bem como valoriza e prepara o servidor a valorizar o usuário de seus serviços.

O treinamento é uma chave de sucesso para um órgão por ser através dele que os servidores passam a se identificar melhor com o local de trabalho, conhecendo as necessidades dos usuários e podem desenvolver um perfil de qualidade na prestação dos serviços, de forma a prestar os serviços com excelência.

A cada treinamento, em um processo contínuo, o servidor passa a obter mais conhecimento que resultará em mudanças constantes e plena preparação para o atendimento completo e satisfatório.

Spector (2003), afirma que a satisfação no trabalho é uma variável que reflete como o indivíduo se sente em relação ao trabalho em seus diferentes aspectos e de forma geral, define em termos simples que satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do seu trabalho.

Apesar da satisfação das pessoas de forma geral, não significa que elas estejam felizes com todos os seus aspectos. Certamente todo indivíduo teve sentimentos diferentes em relação aos diversos aspectos de seu trabalho, como seu salário, seu supervisor, a natureza do trabalho, seus companheiros.

## 2.5 DEVERES DO SERVIDOR PÚBLICO

Conforme manual do servidor postado no site da Site da Secretaria de Estado de Assistência Social, Trabalho e Habitação ([www.sst.sc.gov.br](http://www.sst.sc.gov.br)), atendendo aos princípios básicos da Administração Pública, subentendem-se como deveres do servidor:

- exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;
- ser leal à instituição a que servir;
- observar as normas legais e regulamentares;
- cumprir as ordens superiores, exceto quando ilegais;
- atender com presteza o público em geral, prestando as informações requeridas, exceto as protegidas por sigilo;
- levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo;
- zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público;
- guardar sigilo sobre assunto de seu local de trabalho;
- manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- ser assíduo e pontual ao serviço;
- tratar igualmente a todos os indivíduos;
- representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

O servidor responde civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular de suas atribuições. Além disso, ele é responsável por todos os prejuízos que, na condição de servidor, causar ao patrimônio do Estado, com ou sem intenção de fazê-los. O pagamento de indenização ao Estado, a que fica obrigado o servidor, não o exime da pena disciplinar cabível.

## 2.6 BONS HÁBITOS DO SERVIDOR PÚBLICO

De acordo com Moller (1992 p. 69): "para prestar um serviço eficaz, no contato pessoal, é muito importante e recomendável: ser educado e cortês; sorrir e se portar com naturalidade; falar em tom de voz agradável; falar o interlocutor sempre olhando nos olhos".

Respeitar a língua portuguesa: sempre que necessário, polir o vocabulário e retomar as lições de ortografia e gramática.

Uma dica é ter sempre acesso a um dicionário. Cuidado com o visual: seguem algumas regras universais.

Evitar: Decotes, minissaia, barriga de fora, trajes justos, vestidos curtos, chinelo, transparências, regata e boné. Perfume também é uma questão de etiqueta. Por isso, não exagere. Não deixe o celular atrapalhar: mantenha o celular sempre com você e evite utilizar toques altos.

E-mail: não utilizar o endereço eletrônico profissional para assuntos pessoais e responder as correspondências em, no máximo, 48 horas.

Não utilizar a infraestrutura para pendências particulares: Se o caso for urgente peça autorização. Se você estiver num cargo de chefia, dê o exemplo.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo de caso foi realizado no órgão público: SINE – Sistema Nacional de Emprego, situado na cidade de Mafra-SC.

Para o presente trabalho foram utilizados dois recursos metodológicos; a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. No que concerne à pesquisa bibliográfica foram utilizadas artigos, fontes especializadas em Serviços Públicos de Emprego e site do Ministério do Trabalho.

Salienta-se que a aplicação do instrumento do questionário muito auxiliou para caracterizar qual o posicionamento também da instituição diante aos trabalhadores. Podendo, este projeto, identificar quais estratégias de melhorar no atendimento se adaptará ao caso estudado.

Os materiais analisados foram referentes à coleta de dados realizada e demais observações no ambiente interno. Foram interpretados de maneira qualitativa, visando identificar os pontos fundamentais para obter o melhor retorno possível para a elaboração do trabalho.

#### 3.1 A ORGANIZAÇÃO



Figura 01 – Logotipo SINE – Sistema Nacional de Emprego  
Fonte: site: <http://www.sst.sc.gov.br/?id=182>

A organização a ser analisada é o Posto SINE/SC de Mafra – Sistema Nacional de Emprego, em Santa Catarina o SINE é vinculado a Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Habitação – SST em conformidade com a Lei Complementar nº 381, de 07 de maio de 2007, que “dispõe sobre o modelo de gestão e a estrutura organizacional da Administração Pública Estadual.” No âmbito

da SST a Diretoria de Trabalho e Emprego – DITE é a responsável pela execução e monitoramento das ações do SINE em Santa Catarina

O Posto SINE/SC de Mafra iniciou suas atividades no ano de 1990, localizado no Endereço: Praça Desembargador Flávio Tavares, 101, centro, CEP: 89.300-000; cujos telefones de contato são: 3647-0401 e 3747-0402 e por meio eletrônico, através do seguinte e-mail: [mafra@sine.sc.gov.br](mailto:mafra@sine.sc.gov.br)

O SINE é uma rede integrada de órgãos e entidades (federal, estadual e municipal), objetivando políticas públicas de proteção, melhorias das condições de acesso e permanência do trabalhador no mercado de trabalho e prestação de serviços ao trabalhador tais como: Seguro Desemprego, Intermediação de Mão de Obra e Qualificação Profissional e Social.

O SINE de Mafra, 80 % seu trabalho principal é o cadastro de trabalhadores para colocação e re (colocação) dos mesmos no mercado de trabalho, à captação das vagas junto às empresas, recrutando trabalhadores, selecionando e encaminhando os aptos aos preenchimentos das vagas disponibilizadas pelos diversos tipos de organizações do município de Mafra e cidade vizinha Rio Negro e empresas da região.

### 3.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES.

Estabelecer a missão e a visão de uma organização é estabelecer um caminho a seguir e um sonho a alcançar.

Para Porto (2008), qualquer organização precisa compreender sua missão e a partir disso estabelecer sua visão para dentro de seus padrões. É importante respeitar suas características, pois assim poderá encontrar soluções que ajudam a desenvolver e reforçar a sua qualidade organizacional. Os serviços é o caminho pelo qual a organização leva para a sociedade a sua missão e a visão orienta o processo de criação deste caminho, estimulando o rompimento com a situação atual e o estado futuro desejado. Porto (2008) ainda define que é de fundamental importância monitorar e compreender as necessidades de mudanças comportamental da sociedade. Da mesma forma é necessário que a missão seja respeitada e que a pressão emocional pertinente às visões desafiadoras seja suportada.



A criação de missão, visão e valores devem ser definidas em uma organização de forma em que todos os envolvidos, funcionários, colaboradores, fornecedores compreendam a importância e saibam colocar em prática. Sendo assim o papel do gestor cobrar para que estas metas e objetivos sejam alcançados.

### 3.2.1 Missão

Para Porto (2008), missão representa a razão de existência de uma organização. Para isso a missão deve abranger o propósito básico da organização e a transmitir seus valores a funcionários, clientes, fornecedores e a sociedade.

A instituição apresentada neste projeto apresenta a seguinte missão:

“Facilitar a inserção ou reinserção do cidadão no mercado de trabalho contribuindo para a inclusão social e produtiva. Implementar as políticas públicas de emprego e de combate ao desemprego, em oferecer atendimento e orientação ao trabalhador, em especial ao desempregado e ao beneficiário do Seguro-Desemprego, e ainda desenvolvem diversos programas e projetos voltados para jovens, com vistas a facilitar o acesso ou a reintegração ao mercado de trabalho, através da participação nos Programas e Projetos de Qualificação e Requalificação Profissional, Geração de Renda e Intermediação de Mão-de-Obra, proporcionando ao empregador uma oferta de mão-de-obra mais qualificada para atender às suas necessidades.”

### 3.2.2 Visão

Para Porto (2008), visão deve estar alinhada como os valores centrais da organização. São os princípios essenciais e duradouros da organização. A organização precisa voltar seus olhos para dentro da própria organização para definir a visão. A visão tem que ser inspiradora e impulsionadora, ela deve gerar uma energia positiva para seus colaboradores. Visões com foco financeiros não costumam trazer estímulo e criatividade para a organização, o mesmo vale para a liderança e participações de mercados onde a organização atua. A visão será bem definida quando a resposta, “o que queremos criar?” for respondida.

Para o caso em estudo a visão é:

“Ser referência na qualidade de gestão do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda e reconhecido pela excelência da sua atuação, comprometido com a população catarinense”.

### 3.2.3 Valores

Os valores de uma organização representam os princípios éticos que norteiam todas as suas ações, normalmente se compõem das regras morais que simbolizam os atos de seus fundadores, os valores devem ser percebidos por todos.

A instituição apresentada neste projeto apresenta os seguintes valores:

- “Compromisso com o cidadão;
- Ética e transparência;
- Honestidade;
- Integração intersetorial das ações;
- Estar aberto para mudanças.”

### 3.3 AMBIENTE DE ESTUDO

O Posto SINE/SC constitui-se num espaço de apoio integral ao trabalhador, altamente qualificado e especializado, promovido pelo Governo do Estado, de forma gratuita, no qual o cidadão tem a oportunidade de receber orientações psicológicas e técnicas necessárias à sua profissionalização e a seu desenvolvimento humano, social e intelectual em busca da inserção, re-inserção no mercado de trabalho, aprimoramento para manutenção do emprego. Presta também apoio às pessoas interessadas em montar e/ou desenvolver micro e pequenos negócios.

Com uma equipe de atendentes composta por servidores estaduais e terceirizada treinados pela SST/Florianópolis e habilitados pelo Ministério do Trabalho e Emprego, os cidadãos que procuram a unidade recebem todas as orientações e informações necessárias para o acesso às oportunidades de trabalho e outros serviços oferecidos pelo SINE.

### 3.3.1 CATEGORIA DOS SERVIDORES

Fazem parte do quadro de servidores 07 (sete) profissionais conforme apresentados na tabela abaixo:

NOME	PROFISSÃO
Rosana Augusta Wotroba	Técnica em Atividades Administrativa (responsável pelo Posto SINE de Mafra)
Maria Juliana Bueno Franco	Assistente Social
Janice Celeste de Souza Otak	Assistente Social
Jarina Gonçalves	Digitadora/Auxiliar Administrativo
Francine Ap. S. Grossl	Digitadora/Auxiliar Administrativo
Eva Maria Ulbrich	Zeladora
Jose Venâncio Peters	Motorista

Tabela 01 – Identificação dos Funcionários  
Fonte: Elaborado pelo autor (2013)

As funções são bem definidas entre todos os colaboradores. Cada qual possui suas atividades bem delimitadas, podendo auxiliar outros colaboradores sempre quando necessário, ou substituí-los caso haja a necessidade de haver falta ou períodos de férias. A instituição conta com uma responsável que realiza serviços internos e externos, dando assistência aos municípios de Itaiópolis, Papanduva, Rio Negrinho, São Bento do Sul, Porto União, Canoinhas, Três Barras e Monte Castelo.

Para o auxílio de trabalhadores que precisam de atendimento diferenciado, há disponível duas Assistentes Sociais, sendo uma profissional realiza atendimento duas vezes na semana no município de Itaiópolis no período integral, realizam visitas externas, desenvolvem pré-selação de trabalhadores auxiliando-os como se comportar em um processo seletivo, montagem de currículos. A instituição também conta no quadro de seus colabores com um motorista, disponível quando necessário pelos demais para realização de serviços externos, uma zeladora terceirizada para a manutenção e conservação do prédio, duas atendentes terceirizadas para atendimento do trabalhador e empregador e para a realização dos serviços administrativos.

### 3.3.2 RECURSOS

As ações do SINE se materializam através de Convênios de Cooperação Técnica e Financeira com Estados e Municípios com recursos provenientes do FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador e contrapartidas dos convenetes.

O Posto SINE de Mafra não possui recursos próprios, sendo vinculado pela SST – Secretaria de Estado da Assistência Social Trabalho e Habitação, os equipamentos e materiais de divulgação como folder, banner são cedidos por esta Secretaria.

Para divulgação das vagas o Posto utiliza parcerias com jornais, sites e rádios locais e da região que disponibilizam um espaço gratuito para divulgar os serviços do SINE. Outra forma de divulgação dos serviços foi em realizar reuniões internas nas empresas de grande porte da cidade e também parcerias com outras entidades, como a Associação Empresarial de Mafra, Câmara de Dirigentes Lojistas, no qual é apresentado aos empregadores riomafrense nas reuniões mensais o trabalho e o objetivo do SINE, e assim também, divulgado no material impresso e sites destas instituições.

Realizando um trabalho diferenciado, além destas parcerias foi buscada outra fonte de divulgação para que as vagas ofertadas no SINE chegassem da melhor maneira aos trabalhadores que sempre procuravam satisfazer – se com as divulgações. Para as empresas que procuram um número maior de funcionários para admissão ou para aqueles perfis de quadros raros no mercado de trabalho, o SINE realiza parcerias com as escolas de formação técnica para as vagas que exigem formação nas áreas, realizando também notas com maiores especificações para a imprensa e no transporte público da cidade.

Este trabalho de divulgação do SINE não há custos tanto para a instituição quanto para os empregadores que disponibilizam suas vagas junto ao Posto.

### 3.4 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Referente à pesquisa de campo, um questionário foi aplicado junto aos trabalhadores que procuram o serviços do SINE, estruturado em 05 (cinco) perguntas dissertativas, 03 (três) perguntas objetivas, para escolher entre as respostas de:

Excelente, Bom, Regular e Fraco, 01 (uma) de assinalar entre 04 (quatro) questões e para melhor ser respondido em um espaço de sugestões. O questionário foi aplicado aos trabalhadores, para que fosse possível analisar o grau de satisfação dos mesmos em relação ao atendimento, aos serviços e quais as formas de divulgação de vagas mais utilizam e quais as propostas para melhorar este serviço, sendo realizados também observações no ambiente interno da instituição.

#### 4 DIAGNÓSTICOS, RESULTADOS E ANÁLISES

Teve como base para o desenvolvimento deste trabalho uma pesquisa realizada através de um questionário (APÊNDICE I), feito com os trabalhadores que procuram os serviços do SINE, para analisar quais as necessidades que possam trazer melhores resultados para instituição, considerando a necessidade de esta tornar-se mais procurada pelos empregadores, e com isso, aumentando o nível de satisfação dos trabalhadores e empregadores para alcançar o melhor número de colocações de trabalhadores cadastrados no posto, salientando a qualidade no atendimento para ambos.

A partir deste questionário realizado com os trabalhadores, foi possível analisar que muitos se encontravam insatisfeitos com as vagas abertas, pela falta de divulgação e flexibilização com o empregador referente a muitos perfis, como a exigência de experiência comprovada em carteira de trabalho e escolaridade.

Em relação aos aspectos sociodemográficos, dos 60 trabalhadores pesquisados, os resultados dos dados e informações coletadas permitiram a identificação do perfil da maioria dos pesquisados: Pertencem a uma faixa etária média entre 18 a 59 anos, sendo a maioria entre 20 a 34 anos. Entre a quantidade de trabalhadores pesquisados houve igualdade entre o sexo feminino e masculino, conforme tabela 01.

Sendo assim, seguem-se as análises das respostas obtidas:

ITENS	ALTERNATIVAS	%	UNIDADES	TOTAL
SEXO	Masculino	47%	28	60
	Feminino	53%	32	60
FAIXA ETÁRIA (ANOS)	18 a 24	45%	27	60
	25 a 34	30%	18	60
	35 a 44	15%	09	60
	45 a 54	07%	04	60
	55 a 64	03%	02	60
CIDADE	Mafra	80%	48	60
	Rio Negro	18%	11	60

	Rio Negrinho	02%	01	60
--	--------------	-----	----	----

Tabela 01 – Perfil dos trabalhadores pesquisados

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

- Você conhece ou já utilizou os serviços do Posto SINE?**

**Se sim, quais?**

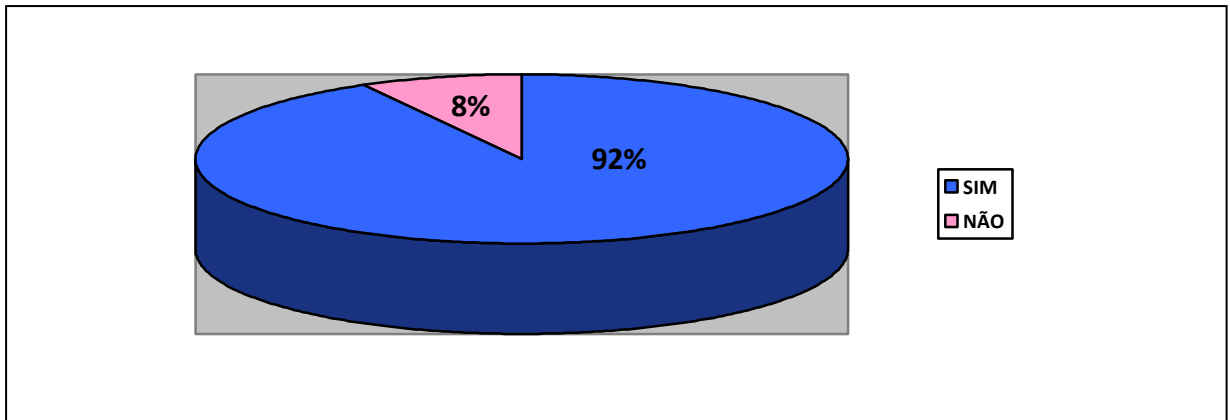


Gráfico 01 – Serviços do Posto SINE

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

O gráfico 01 apresenta que 55 trabalhadores (92%), já utilizaram os serviços do SINE, sendo apresentados os seguintes serviços: intermediação para o mercado de trabalho, entrada em seguro-desemprego e realização de cursos de qualificação gratuitos. E 05 trabalhadores (8%) já ouviram falar dos serviços através de amigo, parentes ou viram em matérias em jornais e sites, porém nunca utilizaram, sendo estes foram pela primeira vez ao SINE.

- Você já participou de algum curso de qualificação do Posto SINE?**

**Sim ou Não e Qual?**

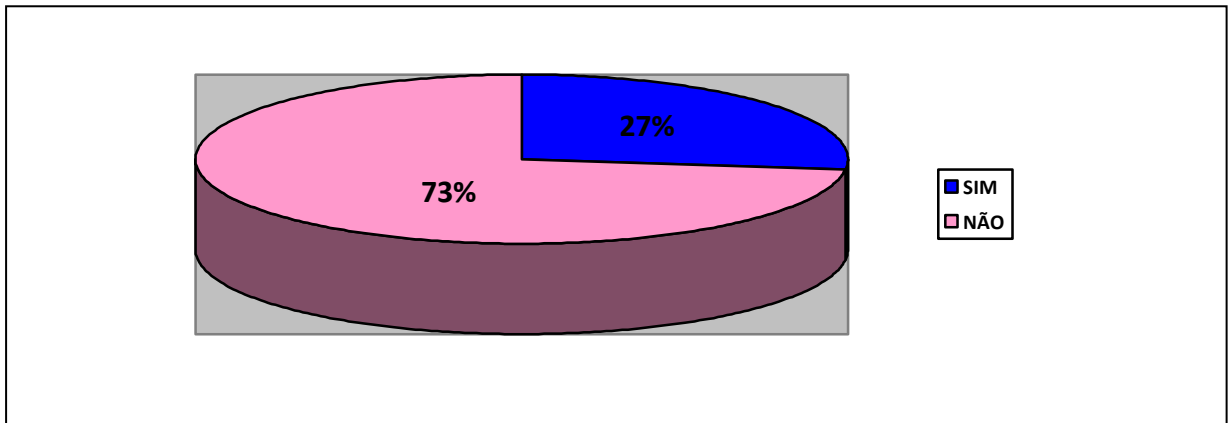


Gráfico 02 – Participação em Cursos de Qualificação oferecidos pelo SINE

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

O grafico 02 apresenta dos 60 trabalhadores entrevistados o resultado de 16 trabalhadores (27%) já participaram de algum curso de qualificação do Posto sendo eles: Rotinas Administrativa, MOPP – Movimentação Operacional de Produtos Perigosos, Costura Industrial, Informática, Vendas, Culinária e Jardinagem e um resultado de 44 (73%) não fizeram nenhum curso gratuito oferecido pelo SINE.

- **Que curso você gostaria de ver o SINE realizar?**

Através da pesquisa realizada 17 trabalhadores (28%) não responderam e 35 (59%) apresentaram os seguintes cursos que gostariam de fazer e sugeriram que o SINE realize, são eles: Costura Industrial, Mecânico de Máquina de Costura, Mecânica de Motor Diesel e Automobilístico, Informática Avançada, Secretariado, Área de Construção Civil, Área de Alimentação – (culinária e confeitaria), Atendimento ao Cliente, Operador de Supermercado, Operador de Empilhadeira, Financeiro, Vendas, Eletricista Instalador Predial e Industrial, Manicure, Maquiagem, Cuidador de Idosos, Área Administrativa, Soldador, MOPP, Transporte Escolar, Transporte de Passageiro, Transporte Coletivo e Eletricista de Automóvel os demais trabalhadores sendo 8 (13%) não nomearam os cursos apenas sugerindo a realização de vários cursos.

- **Como você avalia atendimento feito pelos funcionários do SINE?**



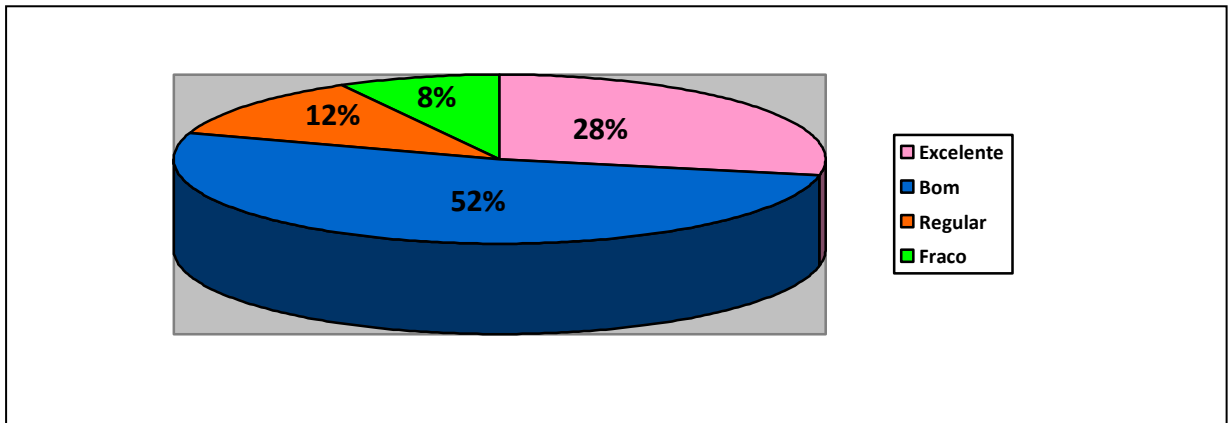


Gráfico 03 – Atendimento oferecido pelo SINE

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

O resultado da pesquisa apresenta através do gráfico 03 que 17 trabalhadores (28%) avaliam o atendimento dos funcionários do Posto SINE de Mafra como excelente, 31 pessoas (52%) avaliam como bom, 7(12%) como regular e 5(8%) acham o atendimento fraco. O bom atendimento dos funcionários ficou claro através da pesquisa.

- **Como você avalia o local de atendimento?**

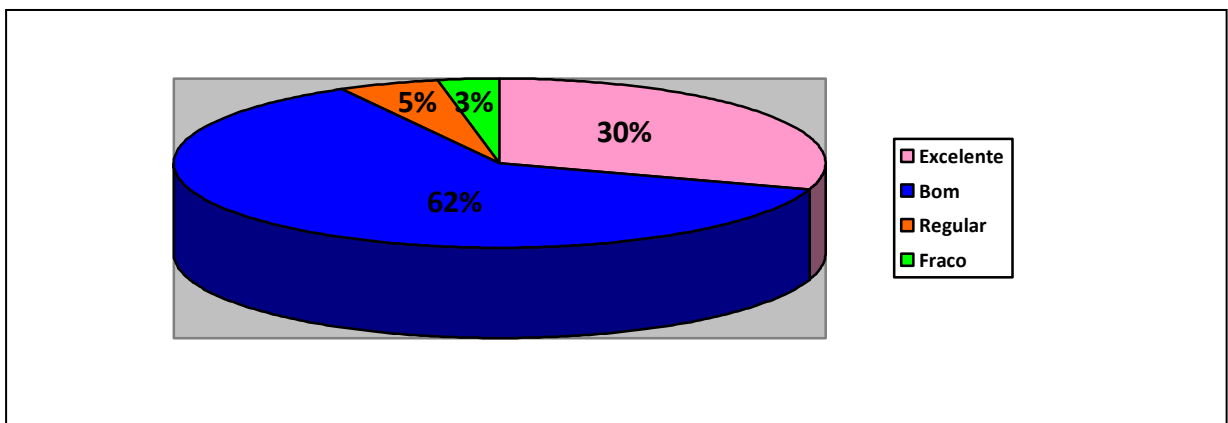


Gráfico 04 – Local de Atendimento

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

Da pesquisa realizada o gráfico 04 deixa claro que referente ao ambiente os trabalhadores avaliam como bom, sendo entrevistados com este resultado 37 trabalhadores (62%), 18 (30%) consideram excelente, 3 (5%) regular e 2(3%) fraco,

sendo este um índice baixo com problemas para a empresa reverter para comodidade do trabalhador.

- **Como você avalia a divulgação das vagas do Posto SINE?**

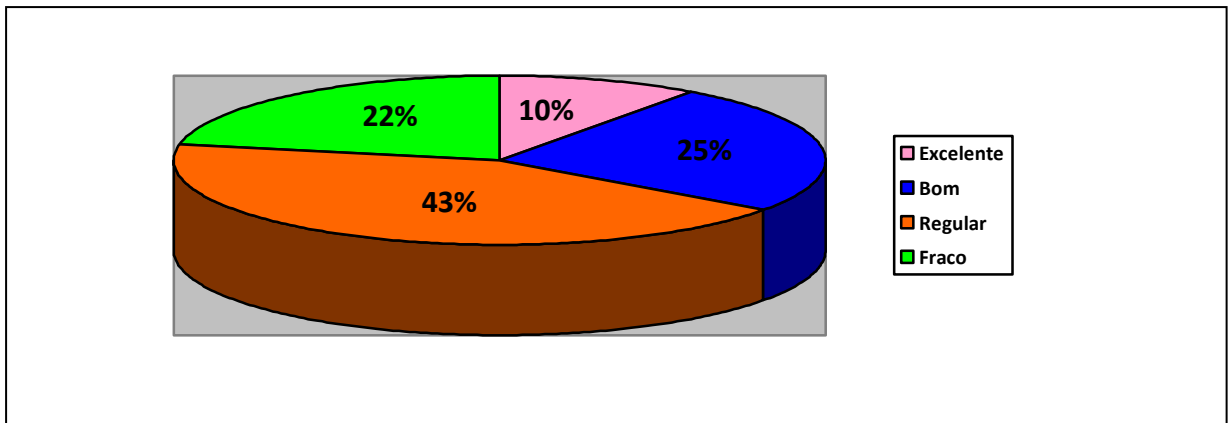


Gráfico 05 – Divulgação de vagas do Posto SINE

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

Diante do gráfico 05 podemos constatar que o público esta dividido, porém o porcentual maior se encontram insatisfeitos com o modo de divulgação das vagas.

As respostas seguem com apenas 6 trabalhadores (10%) avaliam a forma de divulgação das vagas como excelente, 15(25%) bom, 13(22%) fraco e o restante totalizando 26 trabalhadores (43%) quase a metade dos entrevistados avaliam como regular a forma de divulgação, ponto este no qual a instituição precisa melhorar nos seus serviços de divulgação.

- **Como você normalmente toma conhecimento das vagas do Posto SINE?**

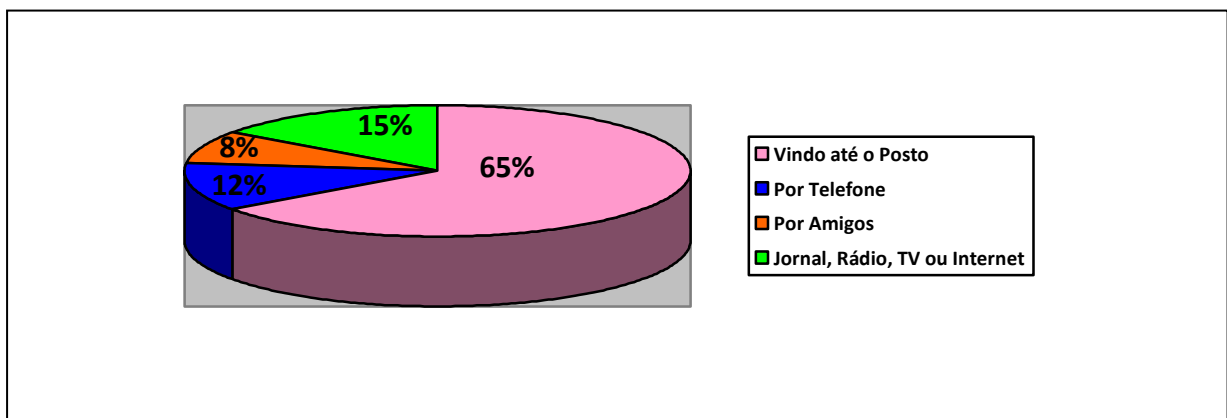


Gráfico 06 – Meios de conhecimento das vagas do Posto SINE

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir dos resultado da pesquisa (2013)

O gráfico 06 deixa claro que a maioria dos trabalhadores tem conhecimento dos serviços do SINE indo até ao organização, no qual a conclusão da necessidade de melhorar os serviços de divulgação na imprensa, internet para melhor comodidade do trabalhador, evitando assim gastos como transporte de ir até o SINE e no dia não ter vagas no seu perfil.

Apresenta com 65% dos entrevistados, sendo 39 pessoas vão até o SINE, 9(15%) tem conhecimento pelos jornais, radios e internet, 7(12%) entram em contato e 5(8%) obtem informações através de amigos.

**• Qual o nome do jornal, programa de rádio ou site que você mais utiliza para verificar as vagas?**

Na questão em que foi solicitado que informassem o nome da imprensa que tomam conhecimento das vagas do SINE, apenas um trabalhador apresentou o Jornal Tribuna, outro o Jornal Gazeta, outro o Diário de RioMafra, dois apresentaram a Rádio não citando nomes e 04 pessoas apresentaram o site ClickRioMafra, os demais entrevistados não responderam a questão.

**• Deixe aqui sugestões ou críticas para que possamos melhor atendê – lo.**

Dos poucos trabalhadores que deixaram suas sugestões, sendo apenas 17% dos entrevistados, podemos apresentar as seguintes:

- Disponibilizar mais oportunidade de vagas.
- Aumentar o número de pessoas no atendimento.
- Melhorar os serviços de divulgação, com vagas atualizadas na imprensa.
- Apresentar mais opções de cursos.
- Flexibilizar o perfil das vagas, dando oportunidade para o primeiro emprego.
- Divulgação das vagas na internet.

- Melhor atualização das vagas para não ocorrer do trabalhador ser encaminhado para uma vaga já preenchida.

#### 4.1 PROPOSTAS DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO SOLUÇÕES NO SISTEMA PÚBLICO DE EMPREGO POSTO SINE/SC – MAFRA

A partir da análise dos dados coletados por meio de uma pesquisa realizada com o público que procura os serviços oferecidos pelo Posto SINE/SC de Mafra, há a necessidade de aumentar as parcerias com instituições para a realização de cursos e melhorar a forma de divulgação das vagas do SINE.

Referente o gráfico 01 apresentado 92% conhecem ou já utilizaram os serviços do SINE um índice baixo que desconhecem. Segue a sugestão que o Posto permaneça com seus trabalhadores externo de divulgação através de visitas nas empresas para melhorar o número de vagas, e a participação mensalmente em reuniões comerciais para melhor divulgar os serviços do SINE para os empregadores para assim aumentar a oferta de vagas para os trabalhadores que estão insatisfeitos com poucas opções de vagas, procurarem flexibilizarem com os empresários vagas que dêem melhor oportunidade para o trabalhador iniciante no mercado de trabalho.

Divulgar em jornais notas dos serviços prestados pelo SINE tanto para o trabalhador como para o empregador.

Atualmente o Posto SINE de Mafra conta com duas funcionárias terceirizadas que prestam o atendimento aos trabalhadores realizando a Intermediação de Mão de Obra e Seguro Desemprego e uma Assistente Social para o auxílio de pré-seleções e realiza as pré inscrições para cursos.

Pelo resultado da pesquisa apresentado no gráfico 03 a maioria dos trabalhadores estão satisfeitos pelo atendimento oferecido e pouco estão insatisfeitos justificando apenas a demora do atendimento quando há um grande número de pessoas para verificação de vagas, pelo fato de ser apenas duas atendente e dias que o sistema funciona com lentidão, acaba demorando o atendimento. Fica a sugestão que tenha mais um atendente para melhorar a qualidade no atendimento.

Os funcionários do SINE de Mafra realizam com frequência reuniões internas para sempre deixarem o usuário da organização satisfeito, por mais que o mesmo não saia do SINE empregado, a responsável do Posto procura trabalhar com os seus funcionários atendentes e profissionais do psicossocial o procedimento de prestarem um atendimento eficiente, procurando valorizar aquele trabalhador motivando-o que logo aparecerá uma oportunidade de trabalho.

No apêndice 2 apresentamos uma proposta de qualidade no atendimento realizada em um das capacitação entre os Postos do SINE da região, onde os servidores de Mafra, Rio Negrinho, São Bento do Sul, Canoinhas, Itaiópolis, Porto União, Três Barras, Monte Castelo e Papanduva se comprometeram em melhorar o atendimento aos usuários dos serviços do SINE, tanto para o trabalhador como para o empregador.

Referente ao gráfico 04 os trabalhadores consideram o ambiente bom, possuindo atualmente dois guichês de atendimento com uma sala de espera para 15 pessoas com bebedouro, uma sala para entrevistas individuais, e uma sala de reuniões e entrevistas em grupos, esta com a capacidade de comportar 50 pessoas, uma sala de atendimento psicossocial e uma para abertura de vagas todas possuindo ar condicionado.

Tendo a organização um índice baixo de insatisfeitos, mais fica a sugestão para melhor atender ao cliente/usuários dos serviços oferecidos pelo SINE, um maior número de guichês de atendimentos, com uma sala maior para espera de quem utilizará os serviços para consultas de vagas e um espaço a parte para os trabalhadores que aguardam as entrevistas individuais e o atendimento com o serviço psicossocial, implantação de um sistema de som para reprodução de músicas em volume adequado; implantação de TV para visualização dos trabalhadores e atendentes dos guichês, de modo a minimizar o desconforto da espera pelo atendimento, proporcionando assim um ambiente agradável e relaxante para garantir o bem estar das pessoas (usuários/cidadãos e funcionários) agregando valor ao ambiente de espera.

Quanto ao ambiente externo há a necessidade de melhorar os pisos externos, com antiderrapantes nos mesmos e tapetes de entradas e melhorar o acesso as pessoas com necessidades especiais, já que o Posto disponibiliza vagas para este público, há a necessidade de melhor recepcionar o portador, seja o cadeirante ou o

deficiente visual, com implantação de piso tátil direcional até a porta de entrada, a fim de facilitar o acesso às pessoas cegas.

Ter um banheiro exclusivo ao público ao lado da sala de espera de fácil acesso, no qual o trabalhador não precise utilizar o mesmo que os funcionários, tendo que passar pelos atendentes, tendo acesso às demais salas do prédio tendo este banheiro também fácil adaptação aos portadores de necessidades especiais.

Através do gráfico 05 foi analisado que os trabalhadores não estão satisfeitos com a forma de divulgação das vagas, através das observações internas concluímos que as divulgações se encontram desatualizadas nos jornais, sites onde trabalhadores acabam perdendo o tempo, muitos sem condições financeiras acabam indo até o SINE e a vaga já está preenchida.

Através da própria pesquisa perguntamos os meios de divulgação que mais consultam vagas, ficando esta a sugestão para que se organizem entrando em contato com cada jornal, rádio, para que seja encaminhado a nota de divulgação um dia antes da publicação com data e buscar uma parceria com o site mais visualizado vagas no qual seja desenvolvido uma página própria do SINE onde um funcionário ficará responsável por sua atualização diariamente, com informações dos serviços do SINE, vagas. Dando assim melhor comodidade ao trabalhador que poderá visualizar as vagas em casa, indo até o posto só caso tenha interesse por alguma vaga no site. Sendo este também um meio no qual o Posto poderá adquirir melhor retornos das vagas, com melhor qualidade de encaminhamentos de trabalhadores a cada vaga aberta melhor será os resultados dos serviços prestados.

E que o Posto permaneça buscando parcerias com instituições de ensino não apenas para melhorar a divulgação de vagas como proporcionar mais e melhores cursos de qualificação. Conforme apresentado no gráfico 02 poucos trabalhadores utilizaram os cursos de qualificação oferecidos pelo SINE, justificando que já possuíam o curso que era oferecido, ficando assim de sugestão que sejam solicitados os cursos no qual o trabalhador tem interesse em fazer, seja feito semestralmente um levantamento e solicitado pelo SINE estas nas realizações dos fóruns regionais dos programas do governo.

Não apenas irá satisfazer o trabalhador como também procurar solicitar aqueles cursos com baixa mão de obra qualificada, contribuindo assim também para melhorar os serviços de intermediação para as empresas.

## 5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo geral identificar como a instituição é vista pelos trabalhadores e seu grau de satisfação dos mesmos, pelos serviços prestados e atendimento. Com o auxílio da metodologia eleita pode se identificar que os trabalhadores realmente não estavam satisfeitos com a forma de divulgação sendo apenas indo até o posto, com a baixa opção de cursos de qualificação e a falta de oportunidade para trabalhadores sem experiência ou qualificação, ressaltamos a importância de aprimorar as parcerias com a imprensa e site para melhorar a comodidade de consultas de vagas por casa e melhor flexibilização de vagas, dando assim oportunidade a todos os usuários que procuram os serviços oferecidos pelo SINE.

Ficou bastante claro que cabe aos funcionários que trabalham com a população em geral, e no caso de estudo, cidadãos desempregados procurando uma nova oportunidade no mercado de trabalho, ter uma postura correta, ética e de profundo interesse pelos problemas para o qual o trabalhador procura solução. É preciso ser mais que um atendente; o funcionário público deve ser antes de tudo, um interessado pelas causas alheias e pelas de sua cidade.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

CARDOZO, José Eduardo Martins. Princípios Constitucionais da Administração Pública (de acordo com a Emenda Constitucional n.º 19/98). In: MORAES, Alexandre. **Os 10 anos da Constituição Federal**, São Paulo: Atlas, 1999.

**Clima organizacional saudável. SEBRAE.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/>>. Acesso em 03/06/2013.

FERREIRA, M.C. **Ergonomia de um serviço de atendimento**. São Paulo: Cortez, 1998.

LEITE JÚNIOR, Alcides Domingues. **Desenvolvimento e mudanças no estado brasileiro**. Departamento de Ciências da Administração/ UFSC: CAPES: UAB, 2009.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**. São Paulo: Pioneira. 1992.

MOURA, José A. Marcondes. **Os Frutos da Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

PISANI, Elaine Maria; PEREIRA, Siloé; RIZZON, Luiz Antônio. **Temas de Psicologia Social**. 2ª ed. Petrópoles: Vozes, 1994.

PORTO, Marcelo Antoniazzi. **Missão e Visão organizacional: orientação para a sua concepção**. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997\\_T4105.PDF](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1997_T4105.PDF)>. Acesso em 11/11/2013.

**Sistema Nacional de Emprego – SINE.** Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/sine/oquee.asp>>. Acesso em 28/06/2013.



SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

## **APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO**



## Posto SINE

### Prezado Trabalhador:

Este questionário busca uma avaliação para melhorar os serviços realizados pelo Posto SINE:

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_

. Você conhece ou já utilizou os serviços do Posto SINE?

( ) Sim ( ) Não

. Se sim, quais?

---



---





. Você já participou de algum curso de qualificação do Posto SINE?

( ) Sim ( ) Não – Qual? \_\_\_\_\_

. Que curso você gostaria de ver o SINE realizar?

---

. Como você avalia o atendimento feito pelos funcionários do SINE?

			
Excelente	Bom	Regular	Fraco

. O que você acha que poderia melhorar nos serviços do Posto SINE?

---







---







---

. Como você avalia o local de atendimento?

			
Excelente	Bom	Regular	Fraco

. Como você avalia a divulgação das vagas do Posto SINE?

			
Excelente	Bom	Regular	Fraco

. Como você normalmente toma conhecimento das vagas do Posto SINE?

a) Vindo até o Posto	b) Por telefone	c) Por amigos	d) Jornal, rádio, tv ou Internet
-------------------------	--------------------	---------------	--

. Qual o nome do jornal, programa de rádio ou site que você mais utiliza para verificar as vagas?

---



---

. Deixe aqui sugestões ou críticas para que possamos melhor atendê-lo:

---



---



---



---



---

Obrigado pela sua colaboração!

## **APÊNDICE 2 – PROPOSTAS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

**SEMINARIO REGIONAL PORTAL MAIS EMPREGO – DIAS 19 E 20 DE JUNHO DE 2013**

**PROPOSTAS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

- Atender bem aos trabalhadores;
- Ser ético ao atendimento;
- Ser ágil ao telefone;
- Visitas semanais aos empregadores;
- Fazer encaminhamento/e contato com a rede de Assistência Social para os casos especiais, quando necessário;
- Pré-Triagem de Atendimento/Documentação necessária;
- Comprometimento da equipe com o atendimento;
- O atendente não comentar problemas de um trabalhador na frente de outros;
- Parcerias Coordenação SINE/Prefeituras com capacitações permanentes de atendimento de qualidade no serviço público;
- Cabe a cada responsável agendar uma visita no posto com o prefeito/secretário para expor assim, a importância do trabalho do SINE, e neste dia o posto esteja fechado.
- Atenção a administração das vagas – (captação e retornos);

Mafra, 20 de junho de 2013.

Cientes:

Adilson

Rafael

Keli

Juliano

Spring

Adilson

Rafael

Keli

Juliano

Spring

**ANEXO 1 – FOTO DO POSTO SINE/SC DE MAFRA**





**ANEXO 2 – DECRETO Nº 76.403 de 08/10/1975**

## Decreto Nº 76.403 de 08/10/1975

*Cria o Sistema Nacional de Emprego - SINE e dá outras providências.*

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA.** Usando das atribuições que lhe confere o artigo 81, item III, da Constituição.

DECRETA:

**Art. 1º** Fica instituído o Sistema Nacional de Emprego - SINE sob a coordenação e supervisão do Ministério do Trabalho, através da Secretaria de Emprego e Salário.

**Art. 2º** Integram o SINE: a Secretaria de Emprego e Salário, os serviços e agências federais de emprego, os sistemas regionais de emprego e as agências, núcleos, postos ou balcões de emprego, públicos ou particulares, em todo o território nacional.

**§ 1º** A Secretaria de Emprego e Salário funcionará como órgão central e os serviços e agências federais de emprego como órgãos setoriais do SINE.

**§ 2º** O Ministério do Trabalho baixará instruções para o registro, o funcionamento e a articulação dos órgãos integrantes do Sistema.

**Art. 3º** Constituem objetivos do SINE:

I - organizar um sistema de informações e pesquisas sobre o mercado de trabalho, capaz de subsidiar a operacionalização da política de emprego, em nível local, regional e nacional;

II - implantar serviços e agências de colocação em todo o País, necessários à organização do mercado de trabalho;

III - identificar o trabalhador, por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social, como participante da comunidade brasileira de trabalho;

IV - propiciar informação e orientação ao trabalhador quanto à escolha de emprego;

V - prestar informações ao mercado consumidor de mão-de-obra sobre a disponibilidade de recursos humanos;

VI - fornecer subsídios ao sistema educacional e ao sistema de formação de mão-de-obra para a elaboração de suas programações;

VII - estabelecer condições para a adequação entre a demanda do mercado do mercado de trabalho e a força de trabalho em todos os níveis de capacitação.

**Art. 4º** Na organização e progressiva implantação do SINE terão prioridade:

a) as alternativas mais favoráveis à absorção da força de trabalho disponível ou potencial, especialmente para o caso de projetos prioritários de desenvolvimento;

b) o desenvolvimento de experiências que favorecem à utilização intensiva da força de trabalho potencial.

**Art. 5º** Compete ao Ministério do Trabalho definir as prioridades das áreas a serem gradativamente abrangidas pelo SINE, estabelecer os programas necessários à sua implantação e as normas administrativas e técnicas para seu funcionamento.

**Art. 6º** Para a organização, implantação e manutenção do SINE, o Ministério do Trabalho poderá dispor de recursos ordinários e vinculados, programados em seu orçamento anual, além de recursos de outras fontes.

**Art. 7º** O Ministério do Trabalho dará apoio técnico, financeiro e administrativo à implantação e funcionamento do SINE, inclusive através de auxílios e subvenções.

**Art. 8º** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**ERNESTO GEISEL**  
**Arnaldo Prieto**  
**João Paulo dos Reis Velloso**