

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

NATANAEL MOREIRA DA SILVA

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: CAPACITAÇÃO DE NOVOS
SERVIDORES EM SUAS UNIDADES DE LOTAÇÃO

Lapa
2016

NATANAEL MOREIRA DA SILVA

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA CAPACITAÇÃO DE NOVOS
SERVIDORES EM SUAS UNIDADES DE LOTAÇÃO: estudo de caso na Pró
Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC) da Universidade Federal do Paraná

Projeto técnico apresentado como requisito à
obtenção de especialista em Gestão Pública da
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Farley Simon Mendes Nobre.

LAPA
2016

A minha esposa Cristiane da Silva que sempre me incentivou a nunca desistir dos estudos.

RESUMO

A PROEC (Pró Reitoria de Extensão e Cultura) da Universidade Federal do Paraná tem feito progressos genuínos na construção de capacidades para conceber e gerir a reforma do serviço público. Então, como a PROEC fará essa mudança institucional e organizacional? Este estudo de caso preparado para a PROEC para a Gestão da Capacidade dos servidores dessa unidade que analisa esse processo, com foco no papel da unidade de lotação como um gerente de mudanças dentro do serviço público. A PROEC goza de um contexto favorável para a reforma do serviço público. A coordenação se convenceu sobre a necessidade de abraçar a ideia como uma parte fundamental de qualquer estratégia de desenvolvimento. Fatores de apoio adicionais incluem uma necessidade relativamente homogênea para um melhor desempenho nos serviços públicos.

Palavras-Chave: PROEC. Capacitação. Unidade de lotação. Serviço público.

ABSTRACT

The PROEC (Pro Dean of Extension and Culture) of the Federal University of Paraná has made genuine progress in building capacity to design and manage public service reform. So how will this PROEC institutional and organizational change? This case study prepared for the PROEC for this unit servers of Capacity Management discusses this process, focusing on the role of stocking unit as a change manager within the public service. The PROEC enjoys a favorable context for public service reform. Coordination was convinced of the need to embrace the idea as a fundamental part of any development strategy. Additional support factors include a relatively homogeneous need for better performance in public services.

Keywords: PROEC. Training. stocking unit. Public service

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
1.1 Apresentação	7
1.2 Objetivo Geral do trabalho	8
1.3 Objetivos específicos do trabalho.....	8
1.4 Justificativas do objetivo	8
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	9
2.1 Contextualização sobre a estratégia.....	9
3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	12
3.1 Descrição geral da organização	12
3.2 Diagnóstico da situação-problema	12
4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO.....	13
4.1 Proposta técnica	13
4.1.1 Plano de implantação	13
4.1.2 Recursos.....	13
4.1.3 Resultados esperados.....	13
4.1.4 Riscos	13
5. CONCLUSÃO	14
6. REFERÊNCIAS BIBLOGRÁFICAS	15

1 INTRODUÇÃO

O tema proposto aborda a imensa dificuldade que um novo servidor da UFPR seja ele recém convocado ou removido de outro departamento tem em se adequar no novo sistema de trabalho da sua unidade de lotação.

A falta de capacitação afeta não somente a unidade da instituição como o próprio servidor na busca do seu ego interior e do cliente (público em geral).

De acordo com Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro e Neiva de Araújo Marques (2009):

A qualidade de um produto ou de um serviço prestado pode e deve ser visto sob dois olhares distintos que são: a ótica do prestador do serviço e a ótica do contribuinte. Do ponto de vista do contribuinte a qualidade está associada ao valor e á utilidade reconhecida ao serviço prestado, como, por exemplo, funções desempenhadas, simpatia de quem atende, rapidez no atendimento, eficácia do serviço, etc. já do ponto de vista do servidor público, aquele que presta o serviço, a qualidade se associa à concepção e produção de um produto que vá ao encontro das necessidades do cliente.

Para isso o funcionário público precisa ter condições necessárias para o melhor desenvolvimento de suas tarefas, assim como, treinamentos nos sistemas exercidos nas unidades de lotação da instituição.

Outro problema grave é que nem sempre os gestores se preocupam com essa capacitação, deixando a desejar a eficiência da prestação de serviço.

1.1 Apresentação

O assunto principal do tema do trabalho é o Planejamento estratégico na capacitação de um servidor na sua unidade de lotação, que será realizado na Pró Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC) da Universidade Federal do Paraná. Pretendemos resolver o problema da falta de capacitação dentro dessa unidade por falta de tempo de servidores super atarefados e por causa da flexibilização de horário não tem o tempo hábil para dar o devido treinamento aos novos integrantes desse setor.

1.2 Objetivo Geral do Trabalho

Pretende-se ter um resultado satisfatório nas ideias que serão colocadas na unidade de extensão da PROEC, melhorando a eficiência e a agilidade nos processos, certificados e orientação ao professor que busca na unidade um treinamento no sistema de submissão de programas, projetos, eventos e cursos de extensão denominado SIGEU (Sistema Integrado de Gestão da Extensão Universitária).

Segundo o site do CCE o objetivo do SIGEU é organizar a abertura de proposta para cursos de extensão foi criado com o interesse da PROEC em automatizar os processos de abertura e oferta de proposta para curso de extensão.

Foi percebido a grande dificuldade no manuseio desse sistema dos servidores principalmente os novos que são lotados nessa unidade.

1.3 Objetivos específicos do trabalho

Através de depoimento de alguns servidores, tanto técnicos administrativos como professores que reclamavam da dificuldade de ter uma capacitação para o sistema e até mesmo a dificuldade de orientação aos alunos de extensão, bolsistas, voluntários, colaboradores e orientadores achamos necessário e relevante a capacitação e treinamento.

1.4 Justificativa do objetivo

- Solicitar o aperfeiçoamento fiel do servidor para o seu devido valor;
- Cooperar para o desenvolvimento do pensamento decisivo do servidor acerca do papel da Instituição, de sua função enquanto profissional e cidadão;
- Auxiliar o servidor a fim da superação do método de psicose do trabalho;
- Permitir aos servidores o desenvolvimento e aquisição de novas competências;
- Elevar os níveis de qualidade otimizando a eficiência e eficácia buscando a efetividade dos serviços prestados à comunidade em sua unidade de lotação;

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Contextualização sobre estratégia

As origens da estratégia vêm de tempos remotos: o planejamento de guerra em operações militares, baseadas nos escritos de Sun Tzu por volta de 500 a.C. A discussão sobre o tema foi bastante destacada por volta de 1960, com autores como Igor Ansoff, e consagrada nas décadas de 1980-1990 do século XX, por autores como Henry Mintzberg e Michael Porter. Mintzberg et al. (2003) mencionam que não existe um conceito único e universalmente aceito para estratégia. Os autores propõem a definição de estratégia em 5 P's, sendo estratégia como plano, pois são formalmente criadas antes de serem implementadas e se desenvolvem propositalmente; como pretexto, ou seja, uma manobra para se atingir um determinado objetivo não explicitado; como padrão, que é o comportamento resultante das ações; como posição, relação entre o ambiente interno e o ambiente em que a organização está inserida; e como perspectiva, que remete à cultura da organização, à sua forma de agir e se relacionar com os stakeholders. Dentre esses conceitos, o plano é o que mais se aproxima do Planejamento Estratégico. Como afirmam Mintzberg et al. (2003, p. 39), é o

[...] plano que integra as principais metas, políticas e sequências de ação da organização em um todo coeso. Uma estratégia bem formulada ajuda a organizar e alocar os recursos de uma organização em uma postura única e viável, baseada em suas competências e deficiências internas relativas, mudanças antecipadas no ambiente e movimentos contingentes por parte dos oponentes inteligentes.

Para que ocorra com eficiência a realização do seu trabalho o servidor precisa passar por capacitação profissional, dentre os cursos que favorecem este aprendizado existe alguns tais como:

O Curso de Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão é um dos componentes da estratégia de governo para profissionalizar os servidores públicos estaduais e tem como principal aspecto disseminar, junto a todos os servidores de porta de entrada, a alteração da lógica de estruturação da prestação do serviço público (de dentro para fora para de fora para dentro), que não mais se estrutura em função dos recursos existentes e somente depois oferece os serviços, mas os atendentes captam as necessidades e desejos dos cidadãos e, a partir delas, as instituições públicas elaboram seu desenho organizacional e de fato organizam os processos de trabalho para **melhor atendê-los** (PEREIRA, 2005, p. 02).

Portanto, os profissionais servidores públicos, neste contexto na esfera estadual, e possivelmente na esfera municipal recebem curso que

favorece o desempenho de suas funções junto ao usuário.

De acordo com Pereira, no tocante ao atendimento aos cidadãos afirma: “Essa nova lógica exige que o servidor da porta de entrada seja diferenciado, uma vez que, enquanto o agente público representante do Estado deve dar acesso e atender as reivindicações dos cidadãos’ (PEREIRA, 2005, p. 02).

Os cidadãos devem ser bem atendidos, principalmente quando solicita informações a respeito de serviços públicos, sendo o atendente um mediador de informações, entre a sociedade e o Estado. E acrescenta Pereira que:’ identificando e conhecendo todas as áreas da organização, os funcionários e locais que prestam os serviços públicos. Nesse sentido, o atendente é o intermediário entre o serviço prestado pelo órgão e o cidadão que o procura” (2005, p. 03).

Contudo o funcionário público atendente que está em contato permanente com o cidadão recebe mediante os cursos realizados, instrumentos que favorecem a atuação profissional dentro de um novo processo e modelo que propiciam novas atribuições.

Segundo Pereira (2005), no ano de 2004, a instituição Fundap, desenvolveu o curso da Qualidade do Atendimento ao Cidadão, mencionadas a seguir:

Desenhou o curso, definiu o programa, população-alvo e o referencial teórico, realizou o plano de aula, materiais didáticos pedagógicos, avaliações e apostila do curso; identificou o perfil, recrutou, selecionou, formou, supervisionou, avaliou e redimensionou a atuação docente dos professores; identificou as parcerias, visitou as instituições e os locais disponibilizados, negociou as condições, estabeleceu os contratos de cessão do uso dos locais e gerenciou a realização das turmas do cursos nos locais acordados; identificou, comprou, empacotou, distribuiu os equipamentos e materiais necessários a realização de todas as turmas do curso, nos locais acordados; estabeleceu a grade do curso e a logística de sua realização com a identificação do perfil das equipes auxiliares e de supervisão, assim como, quando necessário, recrutou, selecionou, formou, supervisionou, avaliou e redimensionou a atuação desses profissionais; identificou perfil dos alunos, estabeleceu a grade de realização e de inscrição e os materiais de inscrição; elaborou o material de divulgação do curso; estabeleceu as necessidades para o sistema informatizado de inscrições e de gerenciamento do curso e o acompanhamento de sua execução; e, avaliou o curso, sua pertinência e seu “impacto” nas organizações públicas (PEREIRA, 2005, p. 02).

Contudo, esta preparação de curso, é notadamente comprovada à seriedade dos cursos, no entanto estes cursos de capacitação do profissional da área de atendimento ao público e ao cidadão em especial podem ocorrer em qualquer estado ou município do Brasil

Percebe-se que a capacitação de pessoas é frequente nas esferas públicas, pois a eficiência no atendimento é um fator primordial.

De acordo com a USP (2005) ao afirmar que:

A Política Nacional de Capacitação dos Servidores foi instituída pelo Decreto n.º 2.794, de 1 de outubro de 1998. Este Decreto esclarece que a política deve ser implementada pelos órgãos e entidades pertencentes à Administração Pública Federal de natureza direta, autárquica e fundacional, contendo a definição das diretrizes para a capacitação destes servidores na tentativa de alcançar a melhoria da eficiência e qualidade do serviço público e a valorização do servidor público, através da capacitação permanente

Portanto, é firmada pela lei a capacitação de servidores públicos no sentido de valorizar e promover o servidor. “As ações de capacitação devem ser estruturadas de modo a contribuir para o desenvolvimento e a atualização profissional do servidor, estando em consonância com as demandas institucionais de órgão e entidades federais” (USP, 2005, p.04).

E acrescenta que: Sendo assim, podem ser descritas como cursos (presenciais e à distância), treinamentos, grupos de estudo, intercâmbios ou estágios, seminários, congressos e outras modalidades de capacitação (USP, 2005, p. 05).

A oferta de cursos de capacitação existe tanto a distância como presenciais, possibilitando ao servidor público estar atualizado para atender com eficiência a população.

3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

3.1 Descrição geral da organização

O local da realização do projeto técnico é a coordenadoria de extensão da Pró Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC) da Universidade Federal do Paraná.

Segundo o site da PROEC, a Pró Reitoria de Extensão e Cultura atua no desenvolvimento e integração de ações de extensão e cultura, produção intelectual e científica e desenvolvimento social, articulando-se com o ensino e pesquisa de forma inter e multidisciplinar.

A Coordenadoria de Extensão (COEX) é responsável pela orientação, coordenação, supervisão e certificação de atividades de Extensão Universitária realizadas na Universidade Federal do Paraná. Atualmente essa Coordenadoria trabalha com 12 servidores e 2 estagiários e fica instalada no terceiro andar do prédio histórico na Praça Santos Andrade.

A unidade usa o sistema denominado SIGEU (Sistema de Gestão Universitária que é usado para submissão de propostas de programas e projetos de extensão e mais cursos e eventos. Através desse sistema é feito os certificados dos cursos e projetos. Também é usado para os coordenadores poderem fazer pedidos de alunos bolsistas que depende muito da apresentação da SIEPE (Semana Integrada de Ensino Pesquisa e Extensão).

3.2 Diagnóstico da situação-problema

O método usado para realização do diagnóstico será um questionário que será usado para coletar as respostas com as dificuldades que o servidor tem para atender as necessidades da unidade de sua lotação

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO-PROBLEMA

4.1 Proposta técnica

Uma das soluções para os problemas identificados em primeiro lugar seria as relações dos servidores no trabalho, pois identifiquei que muitos só fazem a sua parte pois dizem que não tem tempo para ensinar e aprender outras tarefas que devem ser executadas, assim como, analisar o SIGEU, orientar os professores e alunos em geral a submissão das propostas novas e dos relatórios anuais e final das proposta e projetos de extensão.

A ideia inicial seria uma capacitação através de vídeo aulas ensinando passo a passo de cada trabalho realizado na unidade.

4.1.1 Plano de implantação

A estratégia de implantação uma das etapas seria em primeiro lugar dar uma analisada na resolução que rege a PROEC e preparar o profissional mais capacitado da unidade para desenvolver as vídeos aulas.

4.1.2 Recursos

Os recursos seria o humano, os matérias que seria um computador com microfone e as instalações do programa que captura as imagens. O programa sugerido para esse trabalho seria o CANTASIA, programa de captura de imagens com áudio.

4.1.3 Resultados esperados

O resultado esperado deverá ter uma qualidade melhor para a capacitação dentro da unidade e uma eficácia a nível de dar uma excelente orientação aos coordenadores dos projetos.

4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas.

O que pode dar errado seria a falta do equipamento adequado que seria resolvido com a troca do sistema mais moderno.

5 CONCLUSÃO

Ao realizar a pesquisa foi possível identificar que o monitoramento do comportamento dos servidores públicos no exercício de seu cargo, é uma questão que tem sido sempre o centro das atenções da sociedade, e que, deve haver um atendimento e uma qualidade de serviços no seu trabalho que foi confiada, porém o novo servidor tem que compreender o seu trabalho e com isso deve ter uma capacitação adequada. Este papel desenvolveu o tema do trabalho ao ver a necessidade da capacitação na unidade de lotação do novo servidor. Compreender o sistema, os projetos, as propostas, as resoluções, as normativas, enfim, tudo que é relacionado no seu novo local de trabalho.

As iniciativas apresentadas no assunto, podem ser um verdadeiro apoio dentro de todas as origens para melhorar projeto, permitindo um melhor acompanhamento e supervisão das responsabilidades dos funcionários públicos na sua unidade de lotação.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- DE OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. Editora Atlas, 1986.
- ADORNO, Theodor W. Theodor. **Educação e emancipação**. São Paulo: Paz e Terra. 2011.
- ALENCAR, Chico. Gentili. Pablo. **Educar na esperança em tempos de desecanto**: com um epílogo do Subcomandante Marcos sobre as crianças zapatistas. Petrópolis: Vozes. 2001.
- AMARAL, Julie Almeida Gurgel do. **Curso excelência no atendimento ao cidadão**. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Vw2zjRk7jSAJ:www.seplan.am.gov.br/arquivos/download/arqeditor/planejamento/des_ org/treinaamentos/apostila%2520de%2520excelencia%2520no%2520atendimento%2520ao%2520cidadao.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=br> acesso em: 18 de Nov. de 2015.
- ANTUNES, Ângela. **Democracia e cidadania na escola**: Do Discurso a Prática. Disponível em <<http://www.metodista.br> > Acesso em: 20 de Nov. 2015.
- CANAU, Vera Maria. **Multiculturalismo e Educação**: desafios para a prática pedagógica. In MOREIRA, Antonio Flavio: CANAU, Vera Maria (org.). **Multiculturalismo: diferenças culturais e práticas pedagógicas**. Petrópolis: Vozes, 2008.
- FERNANDES. Ângela. **A Responsabilidade social e a contribuição das relações sociais**. Disponível em: <<http://www.portal-rp.com.br>> Acesso em 13 de Nov. 2015.
- FILHO, João Cardoso Palma. **Educação e cidadania**. Disponível em: <<http://www.fcc.org.br> > Acesso em 20 Nov. 2015.
- GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.
- GUEDES, Rosa Maria. SIPPEL, Jocelaine Ritiele. **Relações Humanas: um enfoque no gerenciamento de conflitos**. Disponível em: <<http://www.upf.br/seer/index> Acesso em: 18 de Nov. 2015.
- KIRÁLY, Paulo. **Os Desafios das relações humanas no trabalho e equipes**. Disponível em:< <http://www.anaba.com.br>> Acesso em 20 de Nov. 2015.
- LACOMBE, Franscisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MINICUCCI, Agostinho. **Relações Humanas: Psicologia das relações interpessoais**, São Paulo: editora Atlas, 1992.
- PARO, Vitor. Henrique. **Educação para a democracia**: o Elemento que falta na discussão da qualidade do ensino. Disponível em:

<<http://www.anped.org.br>
> Acesso em: 10 Nov. 2015.

PEREIRA, Márcia Angare. **Capacitação de funcionários da área de atendimento**: relato de uma experiência bem sucedida de melhoria de qualidade de serviços prestados ao cidadão. Disponível em:<
<http://www.bresserpereira.org.br> >Acesso 12 Nov. 2015.

RAIMUNDO ET AL. **Relações humanas no trabalho**. Disponível em:
< <http://www.inicepg.univap.br>. > Acesso em 14 de Nov. 2015.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas.
Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2000.

Pró Reitoria de Extensão e Cultura da UFPR. Funcionamento. Disponível em:
<<http://www.proec.ufpr.br>> Acesso em: 18 de Nov. 2015.

CCE. **SIGEU (Sistema de Gestão Universitária)** Universidade Federal do Paraná. Disponível em: <<http://ww.intranet.ufpr.br> > Acesso em 16 de Nov. 2015.