

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DANNY GALLOTTI MOREIRA GUIMARÃES

COMPORTAMENTO DO SERVIDOR PÚBLICO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

CURITIBA

2015

DANNY GALLOTTI MOREIRA GUIMARÃES

COMPORTAMENTO DO SERVIDOR PÚBLICO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Projeto Técnico apresentado ao Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública

Orientadora: Prof^a. Danielle Mantovani Lucena da Silva.

CURITIBA

2015

Dedico a Deus, que me protege e me auxilia diante das dificuldades. Aos familiares pela compreensão de minha ausência e pelo apoio e dedicação que me deram.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os professores contribuíram para o enriquecimento do meu conhecimento.

Aos tutores Eduina de Fátima Fávaro Ribas e Alessandro Baum que me orientaram nessa jornada.

A professora orientadora Danielle Mantovani Lucena da Silva que esteve sempre disponível para orientação quando solicitada.

Aos colegas de curso que participaram das atividades práticas durante o curso pelas trocas de experiências e conhecimento.

A minha esposa Marcia Ines, a minha filha Daphne e ao meu filho Renan pelo apoio e paciência nos momentos em que não pude lhes dar atenção nos momentos em que me dedicava a este trabalho.

A minha querida mãe Alani (*in memoriam*), por sempre acreditar em mim, minha tia Ariadne e meu tio Moacir pelo apoio que em deram.

Agradeço a compreensão da direção, dos professores e funcionários do CEEBJA Prof^a Ziloah de Moura Carvalho, de Contenda, pela disposição e colaboração, primordiais para a realização deste trabalho.

A Deus, por proporcionar a mim, equilíbrio mental e físico para concluir mais uma etapa de sucesso em minha vida.

“O homem começa a morrer na idade em que perde o entusiasmo e no instante em que ele desiste de aprender.”

Balzac – Escritor Francês – séc. XIX

RESUMO

O trabalho apresenta uma análise sobre como a falta de motivação pode afetar a produtividade dos funcionários bem como o andamento dos trabalhos e o atendimento ao público e alunos do Centro de Educação para Jovens e Adultos, CEEBJA Professora Ziloah de Moura Carvalho. Neste sentido iniciou-se o trabalho com uma revisão teórico-empírica sobre gestão de pessoas e motivação. Na metodologia utilizada, procurou-se uma abordagem qualitativa, através da utilização de questionários aos funcionários do Centro de Educação. Verificou-se, a partir das respostas, que seria importante a elaboração de uma proposta fundamentada na capacitação através de cursos e no aumento salarial. Entende-se que dessa maneira seria possível aumentar o grau de motivação dos profissionais e possibilitar melhorias na qualidade do atendimento aos usuários dessa organização. Destaca-se nesse âmbito que, se profissionais são estimulados envolvidos em suas atividades, serão capazes de superar as adversidades com maior facilidade, atendendo as expectativas do público atendido.

Palavras-Chave: Gestão de pessoas. Motivação. Qualidade nos Serviços Prestados.

ABSTRACT

The paper presents an analysis of how the lack of motivation can affect employee productivity as well as the progress of work and service to the public and students in the Education Center for Youth and Adults, CEEBJA Professora Ziloah de Moura Carvalho. In this sense we began working with a theoretical and empirical review of people management and motivation. The methodology used, it was also a qualitative approach, through the use of questionnaires to employees of the Education Center. It has been found from the answers that would be important to draw up a proposal based on training through courses and salary increase. It is understood that in this way it would be possible to increase the degree of motivation and enable improvements in quality of service to users of this organization. It is noteworthy in this context that if professionals are encouraged involved in its activities, will be able to overcome adversity with greater ease, meeting the expectations of the public attended.

Keywords: People management. Motivation. Quality of services rendered.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 OBJETIVOS	2
2.1 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	2
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO	2
2.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO	2
3 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	4
3.1 QUALIDADE NA GESTÃO DE PESSOAS	4
3.2 MOTIVAÇÃO: FATOR DE QUALIDADE	5
4 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	8
4.1 DESCRIÇÃO GERAL	8
4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	9
4.2.1 Demonstração Gráfica	11
5 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	14
5.1 PROPOSTA TÉCNICA	15
5.1.1 Plano de Implantação	15
5.2 RECURSOS	17
5.3 RESULTADOS ESPERADOS	18
5.4 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	18
6 CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS	21
APÊNDICE	23

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto visa obter um levantamento no que se refere ao comportamento e atendimento ao público dos funcionários do Centro de Educação para Jovens e Adultos – CEEBJA Professora Ziloah de Moura Carvalho, com relação à cultura e mudança organizacional. A informação atualmente, bem como a adaptação às novas tecnologias é algo fundamental para qualquer instituição, e infelizmente, ainda existem servidores que não se adaptaram a estes quesitos.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Propor melhorias no atendimento ao público por parte do servidor nas instituições de ensino.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar os procedimentos necessários para ofertar um melhor atendimento ao público.
2. Identificar as necessidades do servidor público para que preste um atendimento de qualidade à população.
3. Verificar o desempenho do funcionário no atendimento ao público.

2.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

O planejamento é muito importante para o funcionamento de qualquer espécie de organização. Com o passar dos anos percebe-se uma cobrança e preocupação maior dos gestores com a organização pública e o planejamento de sua gestão, mas em alguns casos tem caído no esquecimento o que se refere à qualidade de vida e profissional do servidor público.

O servidor público é uma pessoa comum, um ser humano passível de erros, mas pela função que desempenha, de atendimento ao público, deve sempre tratar com cordialidade aos que necessitam de seus serviços e executar corretamente as tarefas que lhe são atribuídas.

Os Centros de Educação Básica para Jovens e Adultos, assim como a maioria das escolas públicas Municipais e Estaduais passam por dificuldades em relação à adequação de espaço físico, à falta de equipamentos atualizados e principalmente a questão física e psicológica do servidor que trabalho no atendimento direto ao público, onde, por exemplo, em uma escola com 250 alunos,

trabalho um único funcionário como secretário, para cuidar de toda a documentação e parte administrativa da escola e dos alunos, além de realizar o atendimento diário ao público. Há pouco investimento na área de capacitação e atualização dos servidores públicos administrativos na área da educação e demora no repasse de promoções e progressões asseguradas pelo plano de carreira dos funcionários o que desestimula o servidor público afetando a qualidade do serviço prestado e o atendimento ao público.

Como servidor público atuando em escolas públicas, estando no cargo de secretário desde o ano de 2006, percebo que nas poucas reuniões e treinamentos que são realizados com o setor administrativo, as reclamações são sempre as mesmas, independente do tamanho da instituição, quantidade de alunos ou funcionários. A acomodação do funcionário em relação à estabilidade que possui no cargo público preocupa quando se trata de desempenho e atendimento ao público. Por isso a ideia de se fazer o Projeto Técnico para o Trabalho de Conclusão de Curso justamente sobre o que influencia, estimula e pode melhorar a qualidade de vida dos servidores da educação, aprofundando o tema, conhecendo teorias diferentes que possam ser aplicadas no setor e conseqüentemente no atendimento ao público.

Os atores que pode estar envolvidos no projeto são os servidores públicos que atuam no atendimento ao público e no setor administrativo das escolas públicas, os alunos e seus pais e toda a comunidade escolar que depende das informações prestadas pelo setor e deseja um bom atendimento por parte deste, além dos servidores que ocupam os cargos de chefias, para que possam conhecer os problemas que afetam seus funcionários e tomar decisões que possam contribuir para tornar o ambiente de trabalho mais agradável e prazeroso para o servidor público, para que este preste um serviço de melhor qualidade para a sociedade como um todo.

O acesso aos dados internos da instituição, o contato com o gestor da instituição e a aplicação de um questionário para avaliar o problema já foram concluídos.

3 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

3.1 QUALIDADE NA GESTÃO DE PESSOAS

Como cita Ribeiro (2004, p. 4) o setor de Administração de Recursos Humanos é o que apresenta maior número de mudanças e esse novo formato “Em muitas organizações, a denominação Administração de Recursos Humanos está sendo substituída por termos como gestão de talentos humanos, gestão de parceiros ou colaboradores, [...] e até Gestão de Pessoas”.

Dentro deste novo formato a justificativa é de que se torna necessário a empresa melhorar qualidade dos serviços prestados ao consumidor, visto que “é um dos fatores que mantém a organização em condições de competitividade no mercado atual e que deve ser adotado por todos os colaboradores, não sendo diferente no setor público”, segundo Chiavenato (2004).

Para Chiavenato (2004), os funcionários devem ser tratados como parceiros nos negócios, pois são eles que fornecem conhecimentos, habilidades e competências para a execução das atividades a que se propõe a empresa, seja pública ou privada.

Por se tratar de pessoas, consideradas parceiras, expõe o coletivo, e como o autor descreve “[...] o mais importante aporte para as organizações”. Pode-se dizer que estas serão vistas como o cérebro a oportunizar ideias realizáveis, tornando significativos e possíveis os objetivos propostos no interior organizacional, fator que faz com que a empresa busque constantemente motivá-los. (CHIAVENATO, 2004, p. 8)

Seguindo esta linha de pensamento em que a motivação é de extrema relevância na gestão de pessoas, define-se como:

[...] conjunto de ações políticas e práticas definidas de uma organização, visando orientar o comportamento humano e as relações interpessoais no ambiente de trabalho, relacionados com a provisão, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados. (CHIAVENATO, 2004, p. 9)

Estas ações almejam uma maior qualidade no atendimento ao usuário, devendo ser praticada por toda equipe, todos os setores, conciliando o

funcionamento da organização, no desempenho das atividades específicas de cada um, buscando superar as expectativas do usuário em relação ao atendimento ou serviço prestado.

Nesta nova exposição de ideias, cita-se:

A motivação que parte da gestão só terá resultados positivos se tiver uma nova visão das pessoas, não mais como um recurso de organização, servil e passivo no processo, mas, fundamentalmente, como um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Mais do que isso, esse sujeito é um agente proativo, dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência – a maior, mais avançada e sofisticada habilidade humana. (Ribeiro, 2006, p.4)

Citado pelo autor (RIBEIRO, 2006), “um agente proativo”, em muitos casos, o funcionário toca o negócio da empresa, decide, age, trabalha e, se houver motivação adequada, preparação para as mudanças na organização, este se esforçará para melhorar sua atividade, cuidará para melhorar a qualidade no atendimento aos usuários, sendo assim, um colaborador atuante.

3.2 MOTIVAÇÃO: FATOR DE QUALIDADE

Sendo apresentada essa visão moderna de gestão, Chiavenato (2004) menciona que para a motivação ser efetiva, fazendo com que os colaboradores se disponham a mudar sua cultura de trabalho, deve estar baseada em três fatores importantes:

Considerar as pessoas como seres humanos – relacionam-se aquelas pessoas que possuem personalidade diferenciada das demais, com um histórico próprio, bem como são “[...] possuidoras de conhecimentos, habilidades e competências indispensáveis à adequada gestão de recursos organizacionais.” Simplesmente pessoas comparadas ao fato de serem pessoas, não mais como meros objetos, utilitários da empresa (CHIAVENATO, 2004, p. 335). Neste sentido, devem-se preparar os funcionários quanto à execução das atividades, buscando por meio de transmissão de informações, o desenvolvimento de competências. Portanto,

nota-se que as habilidades de cada funcionário devem ser observadas pelos gestores, as quais podem vir a contribuir para uma maior eficiência nos serviços prestados.

As pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais – são os elementos que movimentam a empresa, fazendo desta uma organização onde se gera inteligência, criatividade, múltiplas aprendizagens buscando torná-la constantemente competitiva diante de um mercado em constante mudança e desafios. Dessa maneira, “[...] as pessoas como fonte de impulso próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos” (CHIAVENATO, 2004, p. 336). Transformar a atitude dos funcionários, intencionando a criação de um clima de colaboração participativa. Quando a instituição busca aumentar a motivação do seu servidor, oportuniza possibilidades de atitudes mais receptivas quanto às técnicas de gestão.

Mediante as palavras desse autor, entende-se que a motivação tende, na maioria das vezes, a induzir as pessoas quando da tomada de decisões, significando estarem elas positivamente ativas uma vez que passam a colaborar com o elevado índice de crescimento pessoal do sujeito. Assim, pouco importa ter-se conhecimento técnico quando falta habilidade para lidar com as informações que circulam no mundo, com as pessoas com quem se convive, com a própria vida, ou seja, se não se possui motivação (CHIAVENATO, 2004).

As pessoas como parceiras das organizações – aquelas que buscam conduzir a empresa com eficiência, produtividade e garantia de se mostrar competitiva frente à concorrência.

Como parceiras, essas pessoas investem no seu local de trabalho, oferecendo seus esforços, mostrando serem responsáveis, aparentando alto nível de comprometimento, assumindo juntamente com os administradores os riscos para a realização das decisões assumidas. Como esse autor menciona “[...] pessoas com caráter de reciprocidade na interação entre todos, como o caráter de atividade e autonomia e não mais de passividade e inércia” (CHIAVENATO, 2004, p. 337).

Portanto, a gestão de pessoas, dentro da organização se preocupa constantemente em colaborar com a organização no alcance de seus objetivos, bem como na realização de sua missão, resultando em competitividade. Com esse

intento, Ribeiro (2006, p. 6) comenta que “[...] tem de prover empregados bem treinados e bem motivados, ao mesmo tempo desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho, administrando as mudanças e incentivar políticas éticas e comportamento socialmente responsável”.

Portanto, ter-se competência de desenvolver de manejar relacionamentos, principalmente, no ambiente de trabalho, aspecto bastante relevante para os profissionais, se fazendo necessário um agir com qualidade para com os usuários de tais serviços.

4 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A Instituição de estudo deste trabalho é o CEEBJA Profª Ziloah de Moura Carvalho, através de documentação da instituição e visitas no local. Dando ênfase no atendimento ao público e motivação dos funcionários.

4.1 DESCRIÇÃO GERAL

O Centro de Educação para Jovens e Adultos, CEEBJA Professor Ziloah de Moura Carvalho iniciou suas atividades no ano de 1998, funcionando até 2005 como extensão do CES de Araucária (hoje CEEBJA Araucária) e a partir de 2006 deu continuidade em suas atividades obtendo autonomia própria. Por se tratar de uma escola estadual, funciona em dualidade administrativa, com a Escola Municipal João Franco, esta fundada em 1938 no município de Contenda no Estado do Paraná. O “CEEBJA Contenda”, como é chamado pela população, está instalado na Avenida João Franco, 480, em um terreno de propriedade do Estado do Paraná, com estrutura física, parte do Estado e parte do Município. Possui nove salas de aula e um laboratório de informática, para atender a mais ou menos duzentos e cinquenta alunos no período noturno. Conta com uma diretora, uma pedagoga, um funcionário administrativo (secretário) que atende ao público na secretaria da escola, uma merendeira e uma auxiliar de serviços gerais, além de doze professores, que atendem a vinte disciplinas diferenciadas entre ensino fundamental e médio, todos mantidos pelo Governo do Estado do Paraná, por se tratar de um Colégio Estadual.

A instituição de ensino é subordinada a Secretaria de Estado da Educação do e propõe-se a atender a demanda da população que não conseguiu concluir seus estudos, como:

1. Pessoas que não concluíram os estudos por questões de necessidade de trabalho;
2. Por descaso ou falta de condições da família;
3. Pessoas que cumpriram pena prisional;
4. Pessoas que não tem condições de freqüentar uma escola regular diariamente, trabalhando em turnos diferenciados;

5. Pessoas que necessitam estudar para concorrer a vagas no mercado de trabalho ou receber promoção na empresa em que atua.

Esta Instituição de Ensino, localizada no Município de Contenda, tem a missão de atender os alunos que estão estudando em outras instituições públicas ou privadas, considerados “fora da idade escolar”, ou seja, alunos com mais de quinze anos para cursar o ensino fundamental (hoje do 6º ao 9º ano) ou maiores de dezoito anos tanto para o ensino fundamental quanto para os três anos regulares do ensino médio. Tratar com respeito e dignidade o aluno, independente de sua condição social, local onde vive ou seu passado. Auxiliar no presente para construir um futuro melhor, às pessoas consideradas com pouca instrução teórica, atendendo as exigências do mercado de trabalho e vencendo os desafios da vida.

4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

No estudo, o encaminhamento metodológico deu-se de maneira exploratória e participativa, com a análise dos dados de forma qualitativa. Nesses termos, Bogdan e Biklen (2004) compreendem que, só é possível aplicar pesquisa qualitativa se o pesquisador não se desligar do objeto de interesse de sua investigação, tentando estudá-lo por inteiro, teoricamente e vivenciado seu cotidiano.

Para uma pesquisa participativa, segundo Gil (2009, p. 47), “pesquisador e pesquisados se envolvem no processo de pesquisa.” Neste termos os funcionários do Centro de Educação para Jovens e Adultos, CEEBJA Professora Ziloah de Moura Carvalho, em Contenda – Paraná, participaram de conversas e aplicação de questionário, buscando identificar o nível de satisfação dos funcionários da escola, a descrição de como ocorre o atendimento ao público e a possível ocorrência de falhas que possam ser supridas através da motivação dos funcionários.

Para fazer uso desse procedimento, determinou-se no questionário que as informações obtidas neste documento seriam utilizadas na forma de somatória de dados, e que não seriam identificados individualmente os funcionários, com o objetivo de motivá-los nas respostas.

A confecção do questionário de investigação utilizado no público-alvo baseou-se em critérios mostrados por Silva (2004) e Marras (2000). De acordo com o que os

autores expõem em relação ao desempenho e motivação, foram elaboradas as questões.

O questionário aplicado com os servidores da escola, objeto deste trabalho foi desenvolvido da seguinte forma:

As questões 3 (três), 4 (quatro) e 5 (cinco) baseiam-se em Silva (2004, p. 228) presume desejos diferentes para o trabalho “[...] fisiológicas, segurança, sociais, estima e auto-realização”.

As questões numeradas de 6 (seis) a 10 (dez) foram embasadas na visão de Marras (2000, p. 280), onde afirma que “[...] os sujeitos tendem a desenvolver certas “forças motivacionais” como produto do ambiente de trabalho e cultural em que circulam, afetando tanto o seu desempenho profissional como as suas próprias vidas”.

O estudo foi realizado, através de conversas com os servidores da escola, e demonstrou que um dos fatores que interferem no seu desempenho ao atendimento ao público e no seu comportamento é a motivação. Este fator, encontrado em literatura específica, determina que “[...] querer, saber e poder fazer estão diretamente relacionados com o clima organizacional, e conseqüentemente, com a sua motivação, satisfação ou seu estado de espírito” (LAS CASAS, 2002, p. 120). Dessa maneira, entende-se que o bom ambiente de trabalho, o horário alternativo, a remuneração salarial, uma boa equipe liderada por uma boa chefia são fatores motivadores, contribuem para o bom ou mau desempenho do servidor, comprometendo a qualidade no atendimento ao público-alvo.

A pesquisa feita através das questões apresentadas aos servidores foi realizada durante os horários disponibilizados ou intervalos no atendimento ao público, autorizada pela direção da escola. Procedimento realizado entre os dias 19 e 30 de outubro do ano de 2015.

A pesquisa realizada demonstrou um público dividido entre jovens, com idade entre 20 a 35 anos, e outra parte com público acima de 40 anos.

Em relação ao público entrevistado, este foi composto por 50% homens e 50% mulheres.

4.2.1 Demonstração gráfica

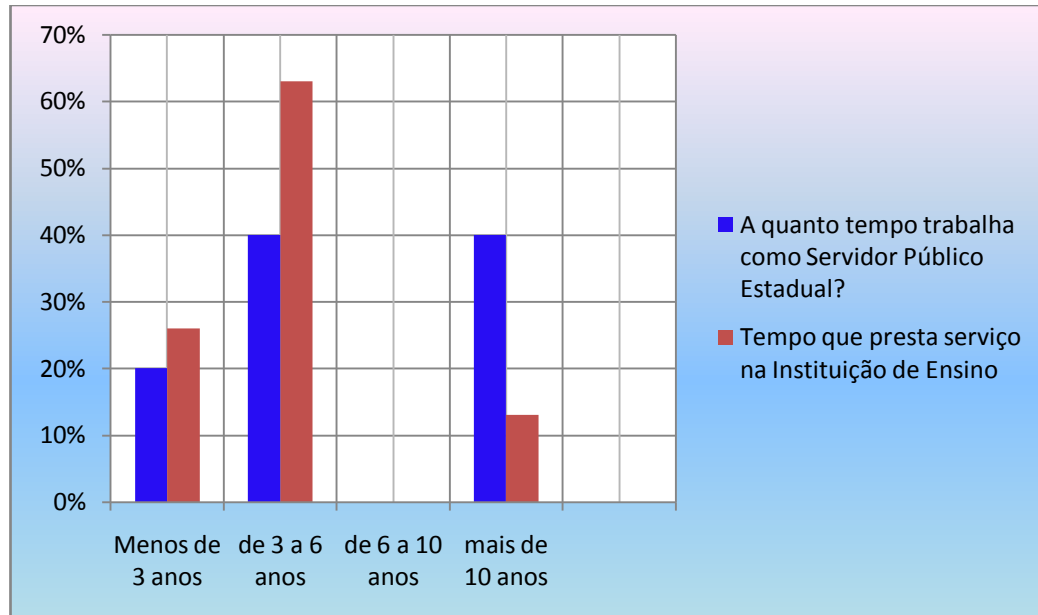


Gráfico 1: Tempo de serviço como Servidor Público Estadual e na Instituição
Elaborado por: GUIMARÃES, 2015

O Gráfico 1 mostra o resultado do levantamento de tempo de serviço como servidor público estadual. Verificou-se que o público pesquisado conta com 20% de funcionários que trabalham há menos de 3 (três) anos como servidores, 40% que trabalham entre 3 e 6 anos e 40% a mais de 10 (dez) anos. Como servidores na instituição, o tempo de serviço é de 26% com menos de 3 (três) anos, 63% de 3 a 6 anos e 13% a mais de 10 (dez) anos.

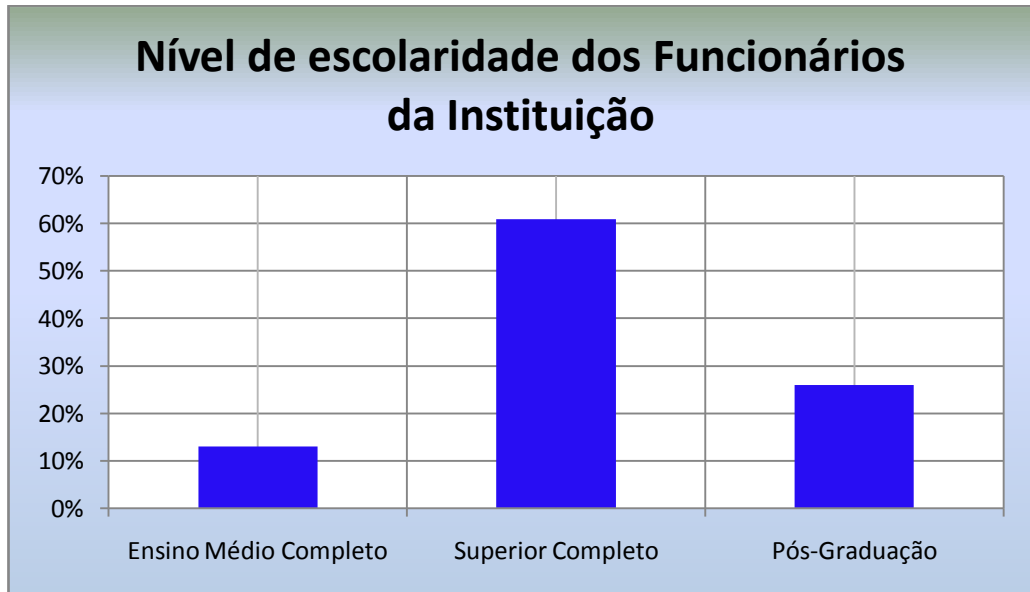


Gráfico 2: Nível de escolaridade dos funcionários
Elaborado por: GUIMARÃES, 2015

Em relação ao grau de escolaridade dos servidores da instituição, o Gráfico 2 apresenta o resultado de 13% com ensino médio completo, prevalece o ensino superior completo com 61% dos servidores, e 26% com pós-graduação.

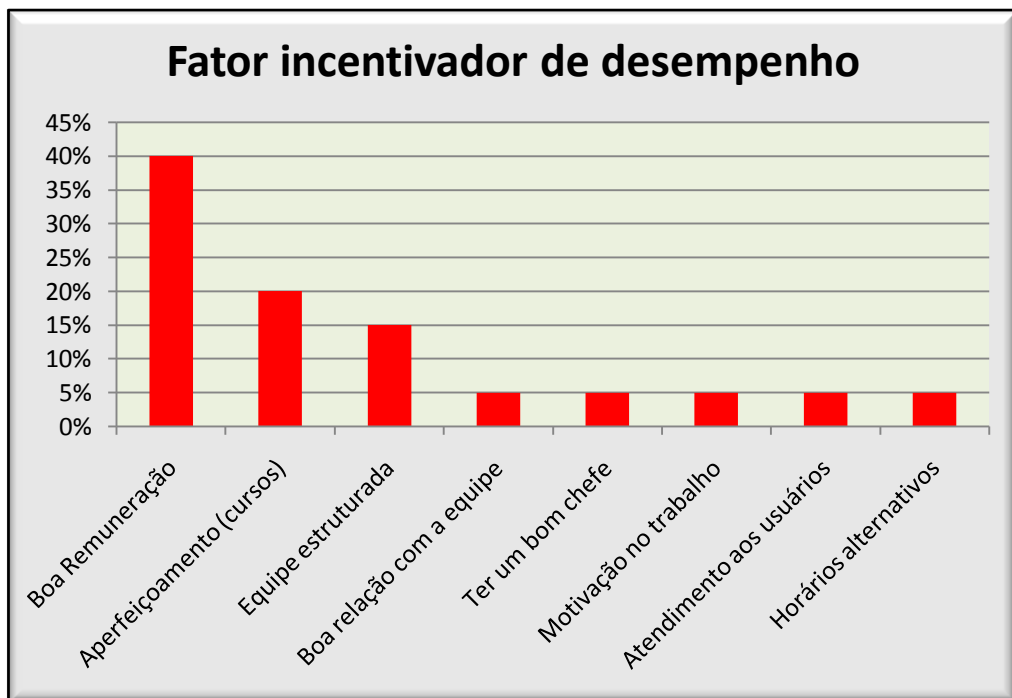


Gráfico 3: Fator incentivador de desempenho
Elaborado por: GUIMARÃES, 2015

No Gráfico 3, apresenta-se o resultado do questionamento feito sobre qual fator o funcionário considerava essencial para o bom desempenho da função ocupada na instituição, resultando nas seguintes respostas:

1. Uma equipe bem estruturada; 15%
2. Bom relacionamento com a equipe; 5%
3. Motivação no ambiente de trabalho; 5%
4. Atender bem aos usuários; 5%
5. Ter um bom chefe; 5%
6. Aperfeiçoamento com curso durante o ano; 20%
7. Uma boa remuneração salarial; 40%
8. Horários alternativos; 5%

A maioria, num total de 40% julga que o fator incentivador é a remuneração salarial que contribui diretamente para o bom desempenho do funcionário.

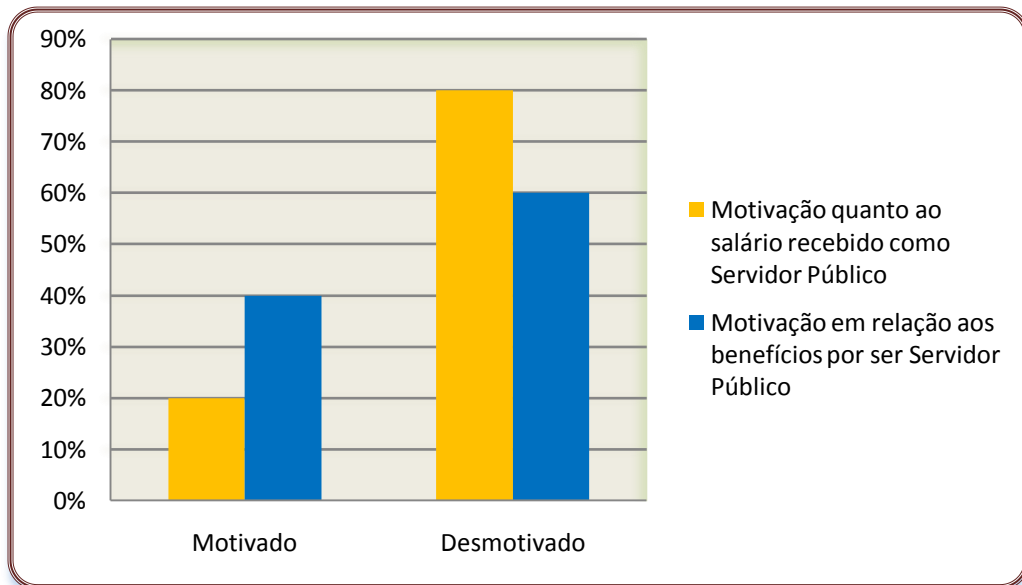


Gráfico 4: Motivação quanto ao salário e benefícios de ser Servidor Público
Elaborado por: GUIMARÃES, 2015

Com relação aos benefícios oferecidos aos servidores públicos, a maioria, em um total de 60% se diz desmotivados e 40% se dizem motivados. Já na questão salarial, 80% dizem não estar satisfeitos com o salário que recebem e 20% satisfeitos.

5 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Entre os itens mencionados pelos funcionários do CEEBJA Professora Ziloah de Moura Carvalho aqueles que foram mais acentuados como essenciais, estão o aperfeiçoamento com curso durante o ano e uma boa remuneração salarial.

Os funcionários são concursados ou contratados pelo governo do estado, e recebem salário diferenciado para cada função específica exercida.

Os concursados possuem plano de carreira e quando assumem o cargo já sabem quanto irão receber por cada padrão assumido (padrão = 20 horas semanais para docentes e 40 horas semanais para funcionários). Os contratados recebem salários de acordo com a quantidade de hora/aula que conseguem assumir para fixar contrato, podendo cada um assumir até 20 horas semanais mais as horas atividades (uma hora atividade a cada duas aulas assumidas).

Os servidores concursados dificilmente são substituídos por conta da estabilidade no cargo, mas os contratados podem ser substituídos a cada ano, pois a contratação ocorre através do sistema pontuação para cada ano trabalhado ou curso realizado referente à função. Os aumentos de salários para ambos os tipos de servidores, concursados ou contratados, são de acordos firmados entre o governo do estado e o sindicato dos professores, por isso a questão de aumento de salário fica sobre decisão do governo do estado e dos representantes dos professores no sindicato.

Em relação ao aperfeiçoamento dos servidores, a Secretaria de Educação do Estado ministra alguns cursos para professores e funcionários das escolas durante o ano, como por exemplo, a semana pedagógica, o curso de formação em ação, cursos práticos como os de informática para os funcionários. Os servidores contratados também participam dos cursos, podem utilizar os créditos ou horas de curso para conseguir uma classificação melhor na época da contratação.

Visando um melhor desempenho no atendimento ao público, sugere-se que os funcionários da escola tenham meio período durante a semana para que este servidor tenha tempo para se aperfeiçoar e/ou organizar seu ambiente de trabalho.

5.1 PROPOSTA TÉCNICA

Os resultados apresentados aos órgãos competentes com relação às pesquisas realizadas, claro, sem apresentar prejuízos à comunidade escolar e alunos, possibilitaram que ambas as medidas fossem tomadas e aprovadas. Os funcionários dos setores administrativos e de serviços gerais que atuam na escola, além de receber promoção e aumento de salário caso frequentem e apresentem certificados de cursos relativos à área em que atuam, participaram de cursos ofertados pela Secretaria de Estado da Educação e obterão a mesma pontuação que recebem os professores que participam dos cursos, pois até então a pontuação era menor para servidores que realizavam os mesmos cursos junto aos professores. Além disso, podem manter o setor fechado durante meio período, um dia por semana, para organizarem seu trabalho ou participar de novos cursos.

5.1.1 Plano de Implantação

Para apresentar os dados da pesquisa realizada com os funcionários consideraram-se os itens que se destacaram com maior percentual, para conduzir melhor essa proposta, mas sem esquecer os itens que tiveram menor percentual.

Com todos conhecendo as necessidades indicadas pelos funcionários, buscou-se, então, que o desenvolvimento de ações para melhorias do desempenho profissional, fosse possível, mediante determinados procedimentos:

1º Procedimento: Aumento salarial e promoção dos servidores, pagos aos que apresentarem títulos de cursos como forma de incentivo ao conhecimento.

Essa medida foi tomada pelo Governo do Estado do Paraná, através de solicitações e argumentos enviados pelo sindicato dos professores junto a Secretaria de Educação do Estado depois de verificada a possibilidade de execução, pois os professores possuíam plano de carreira e os funcionários administrativos e serviços gerais, não. Os funcionários contratados não terão direito ao plano de carreira ou aumento de salário mediante a realização de cursos, pois não possuem vínculo empregatício estável com o Estado e como já citado, somente recebem os

certificados dos cursos para melhorar seus currículos e garantir uma vaga melhor de classificação para contratação.

Neste sentido, Mello (2002, p. 269) descreve que:

Os cargos de provimento em comissão (cujo provimento dispensa concurso público) são aqueles vocacionados para serem ocupados em caráter transitório por pessoa de confiança da autoridade competente para preenchê-los, a qual também pode exonerar ad nutum, isto é, livremente, quem os esteja titularizando.

2º Procedimento: aperfeiçoamento dos funcionários através de cursos durante o ano letivo, e implantação de incentivos, como folgas do trabalho uma vez por mês, por exemplo, para os que desempenharem melhor seu trabalho e possuírem porcentagem 100 % de assiduidade.

Para a execução dessa medida buscou-se contado com o Núcleo Regional de Educação e Secretaria de Estado da Educação.

Os cursos além de ofertados aos servidores também abririam inscrições para a comunidade escolar e/ou integrantes das instancias colegiadas, como Associação de Pais e Mestres, Conselho Escolar e Grêmio Estudantil.

Em se tratando de atendimento, Campos (2004, p. 17) aponta que ao conceituar-se qualidade é dado a entender que "[...] seja um serviço que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente".

Nessa citação, Campos nos dá a ideia de que para o cliente, no caso do projeto, o aluno ou a comunidade escolar, o atendimento, principalmente, em uma Instituição de Educação, se é realizado com qualidade agrada a todos, sem apresentar defeitos ou trazer prejuízos, e, acima de tudo, que traga resultados significativos ao usuário, sem deixar o mesmo com dúvidas nas informações solicitadas, e possa acrescentar outros conhecimentos que possam resultar em benefícios futuros.

Assim que os órgãos públicos competentes autorizarem, os funcionários passarão a participar de capacitação e usufruirão de folga semanal.

Como pesquisador, retornei à instituição de ensino para verificar se os funcionários estavam mais motivados e o que se ouviu dos servidores é que houve aumento de motivação nas atividades realizadas nessa Instituição.

Conforme expõe Maitlan (2008), uma grande parte das pessoas precisa ser elogiada, notadas em função da importância do seu desempenho no interior da organização, assim, buscam constantemente que seu trabalho seja reconhecido; para outros profissionais, a necessidade gira em torno da integração maior com os colegas de trabalho; outros funcionários acreditam que só serão capazes de maior formação mediante o incentivo que a Instituição lhe der.

5.2 RECURSOS

Os recursos materiais necessários para a proposta foram verificados junto a Instituição de Ensino, e definiu-se que esta possui equipamentos para a oferta dos cursos:

- Televisores de 29 polegadas com entrada USB para pendrive e dvd;
- Aparelho para recepção da transmissão via satélite;
- Notebook, computadores, internet fixa e wi-fi;
- Espaço físico adequado para o curso, sendo uma sala de informática com 25 computadores e mesas e cadeiras estofadas e giratórias;
- Material impresso dos temas ministrados pela SEED e pelo NRE/AM SUL.

Em relação aos recursos humanos:

- Funcionários e professores;
- Profissionais responsáveis pelo treinamento e conhecimento dos equipamentos utilizados;
- Público que participa dos cursos – funcionários, professores e comunidade escolar.

5.3 RESULTADOS ESPERADOS

- Beneficiar os funcionários através dos itens citados como fatores primordiais para a motivação pela pesquisa feita com esse público, visando contribuir no aprimoramento do desempenho profissional de cada um, para que o CEEBJA Professora Ziloah de Moura Carvalho cumpra o objetivo de melhorar a qualidade no atendimento ao público.
- Possibilitar aos profissionais que atuam no CEEBJA (podendo ser aplicado em outras instituições de ensino), que não desempenhem suas funções somente pelo cargo que exercem, mas, que atendam as expectativas da organização com o compromisso de satisfazer os usuários desse serviço.

5.4 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Riscos ou problemas esperados: falha de equipamentos ou na transmissão via satélite ou pela internet dos cursos ofertados aos funcionários dependendo de um técnico em informática e TV que possa solucionar durante o período das aulas as dificuldades que possam surgir.

Cadastros completos dos funcionários e convidados participantes, para um possível contato para adiamento, cancelamento ou mudança de horário ou dia das aulas e não ocorram faltas por falha na comunicação ou esquecimento.

Dúvidas que possam surgir e ser tiradas com os professores via internet ou tempo real, no caso de vídeo conferência, demandam domínio do palestrante para a resposta no ato da pergunta.

Manter a turma de servidores no local após o final de cada transmissão para que os participantes conversem sobre os conhecimentos passados pelo professor para verificam se houve entendimento de todos sobre o tema.

QUADRO DE PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO	
DIAGNÓSTICO	Falta de motivação dos Servidores Público Estaduais em Instituição de Ensino e da qualidade no atendimento ao público.
PROPOSTA	Oferta de cursos de aperfeiçoamento aos servidores públicos, para que obtenham certificados e possam através deles, receber progressão ou promoção de acordo com a legislação vigente. Folgas parciais, semanais ou mensais para que o servidor possa se capacitar, se motivar e melhorar o atendimento na prestação de serviço ao usuário.
RECURSOS	Humanos: servidores interessados em se capacitar e palestrantes capacitados para ministrar os cursos. Tecnológicos: equipamentos atualizados para atividades online. Financeiros: do Governo do Estado, para pagar as progressões ou promoções salariais, além do palestrantes e compra ou manutenção de equipamentos.
RESULTADOS ESPERADOS	Melhoria na motivação, no rendimento, e na qualidade de serviço prestado pelos servidores, bem como do atendimento ao público.
RISCOS OU PROBLEMAS	Desinteresse dos servidores públicos pelos temas dos cursos oferecidos. Falta de profissionais capacitados para ministrar os cursos. Apoio financeiro do Governo do Estado.

Quadro 1: Proposta do Projeto
Elaborado por: GUIMARÃES, 2015

6 CONCLUSÃO

A realização deste estudo, através do desenvolvimento do trabalho, demonstrou que é primordial para uma organização, seja ela pública ou privada, reforçar os traços culturais que possui, estando atenta às necessidades de seus funcionários, se desejar aumentar a qualidade dos serviços prestados aos clientes.

A pesquisa realizada com os funcionários evidenciou o assunto abordado, sendo possível verificar que a partir da satisfação do funcionário, por fatores motivacionais, há um aumento significativo de produtividade no trabalho, propiciando o aumento da qualidade no atendimento do público.

Conclui-se que, com o aprofundamento ao tema, as medidas tomadas possibilitaram o aumento de motivação dos funcionários do CEEBJA, pelo tratamento de dois pontos essenciais levantados na pesquisa em campo, ainda que um deles não se encontre em fase de finalização, apresenta sinais de melhoria no desempenho dos serviços prestados pela Instituição de Ensino.

Os profissionais quando estimulados e envolvidos em suas atividades, tem a capacidade de superar expectativas e desafios com maior facilidade, e desempenham sua função com felicidade.

REFERÊNCIAS

BARROS, L. de. Gerenciamento do trabalho organizacional. In: BOOG, Magdalena (Coord.). **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Cultura e mudança organizacional**. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010. 106p. : il.

BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e os métodos**. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da qualidade total**. 2. ed. Minas Gerais: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas da pesquisa social**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão Operacional**. 2ª. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2012. 198p. : il.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 12 ed. São Paulo: Futura, 2000.

MATLAND, I. **Como motivar pessoas**. São Paulo: Nobel, 2008.

MELLO. C. A. B. de. **Curso de direito administrativo**. 14. ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

NOGUEIRA, R. P. **Perspectiva da qualidade em empresa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualimark, 2004.

PPP – CEEBJA P. ZMC. **Projeto Político Pedagógico: CEEBJA Profª Ziloah de Moura Carvalho**. Contenda, 2015.

RIBEIRO, A. de L. **Gestão de pessoas**. São Paulo; Saraiva, 2006.

ROSA, Rodrigo de Alvarenga. **Gestão Logística**. 2ª. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2012. 176p. : il.

SILVA, R. O. da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2005.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Estudos e de Pesquisa em Administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; UAB, 2012. 160p. : il.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA SERVIDORES

As questões apresentadas abaixo são parte do roteiro de pesquisa utilizado no PROJETO TÉCNICO. A pesquisa aborda o seguinte tema: Cultura organizacional e a produtividade dos funcionários na escola. O objetivo principal será analisar como a desmotivação pode afetar a produtividade dos funcionários e o atendimento ao público consumidor do Centro de Educação para Jovens e Adultos em Contenda - Paraná. Agradeço a sua compreensão e colaboração, para que a presente pesquisa tenha valor científico.

Dados de Identificação.

Idade: _____ Sexo: () Masculino () Feminino

1. Há quanto tempo trabalha como Servidor Público Estadual?

- () Menos de 3 anos
- () entre 3 e 6 anos
- () entre 6 e 10 anos
- () mais de 10 anos

2. Tempo que presta serviços no Centro de Educação para Jovens e Adultos em Contenda?

- () Menos de 3 anos
- () entre 3 e 6 anos
- () entre 6 e 10 anos
- () mais de 10 anos

3. Grau de Escolaridade do Servidor:

- () Ensino Fundamental completo
- () Ensino Médio incompleto
- () Ensino Médio completo
- () Ensino Superior incompleto
- () Ensino Superior completo

4. Assinale abaixo com 1 os itens que considera ser de motivação e com 2 itens que considera ser de desmotivação no seu trabalho.

- () ter um chefe compreensivo
- () ter boa remuneração
- () trabalhar com uma boa equipe
- () gostar do trabalho que faz
- () trabalhar em horários alternados
- () trabalhar com várias pessoas
- () atender pessoas de várias classes e costumes

5. Você se sente realizado fazendo seu trabalho?

- Sim ()
- Não ()

Por quê? _____.

6. O que considera importante para o bom desempenho do seu trabalho nesta Escola:

7. O que é para você apresentar um bom desempenho?

- bom atendimento aos usuários
- se destacar no local de trabalho
- ter boa remuneração
- cumprir em tempo hábil o que lhe é cobrado pela chefia

8. Quais itens no seu trabalho contribuem para seu bom desempenho?

- boa chefia
- equipe unida
- bom salário
- ambiente agradável
- função que desempenha
- outros. Quais? _____

9. O que melhoraria o desempenho dos funcionários, em sua opinião?

- Alterar o sistema de remuneração que o Estado propõe
- Treinamento adequado para os funcionários
- Modificar o método de gestão na escola

10. Você está satisfeito com o salário pela função que desempenha?

- sim
- não

11. Os benefícios de ser um Servidor Público são fatores que fazem com que fique:

- Motivado
- Desmotivado