

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PAULO RICARDO SALVADOR

A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO E DA VALORIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS  
DO CRAS (CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)

SÃO MIGUEL DO IGUAÇU

2016

PAULO RICARDO SALVADOR

A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO E DA VALORIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS  
DO CRAS (CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)

Projeto Técnico apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública no curso de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Roseli Wunsch Takahashi

SÃO MIGUEL DO IGUAÇU

2016

## TERMO DE APROVAÇÃO

PAULO RICARDO SALVADOR

### A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO E DA VALORIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO CRAS (CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL)

Projeto Técnico apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública no curso de Pós-Graduação em Gestão Pública, pela seguinte banca examinadora:

---

**Prof. Dra. Adriana Roseli Wünsch Takahashi.**

Orientadora – Professora do Departamento de Administração e do Programa Pós-Graduação em Administração -PPGADM/UFPR em Estratégia e Organizações. UFPR.

---

---

Foz do Iguaçu, 01 de abril de 2016

Dedico este trabalho ao meu filho Rafael e a minha esposa Fátima pelo carinho e dedicação de ambos.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Senhor Deus e a minha família pelo apoio nos momentos de dificuldades.

À orientadora prof. Dra. Adriana Roseli Wünsch Takahashi pela dedicação, orientação e ensinamentos.

Aos professores e tutores do Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública da UFPR pelo apoio e amizade de todos.

Aos meus colegas de trabalhos do CRAS do município de São Miguel do Iguaçu - Pr, que muito me ajudaram na realização deste trabalho, respondendo com seriedade a pesquisa de campo realizada.

"O fraco treme diante da opinião pública, o louco afronta-a, o sábio julga-a, o homem hábil dirige-a."

Jeanne Roland

## RESUMO

O presente Projeto Técnico tem por objetivo mostrar a importância da capacitação e da valorização dos servidores públicos que exercem suas funções no CRAS (Centro de referência de Assistência Social). Para tanto buscou-se definir motivação, valorização profissional e Capacitação, discorreu sobre a Assistência Social e o CRAS. Considera-se que a pesquisa de campo realizada dentro da instituição foi de fundamental importância para o levantamento dos dados necessários para propor uma ação de valorização profissional para estes servidores. Identificou-se com a pesquisa realizada que a maioria dos profissionais busca e precisam ser mais capacitados para o exercício de sua função e valorizados como profissionais que trabalham com o público alvo da Assistência Social. Constatou-se que além de capacitação e valorização profissional, os funcionários almejam por cursos sobre motivação onde buscam estratégias para lidar com situações conflituosas do dia a dia. A ação proposta de valorização busca uma melhoria dos trabalhos desenvolvidos pelo CRAS

Palavra Chave: Motivação, Valorização profissional e Capacitação.

## **ABSTRACT**

This technical project aims to show the importance of training and the enhancement of civil servants exercising their functions in the CRAS (Reference Center for Social Assistance). Therefore we sought to define motivation, professional development and training, spoke of the Social Welfare and the CRAS. It is considered that the field research within the institution was of fundamental importance to the collection of data necessary to propose a professional valuation of action for these servers. He identified with the conducted research that most search professionals and need to be better able to exercise their function and valued as professionals who work with the target audience of social assistance. It was found that in addition to training and professional development, employees crave for courses on motivation where they seek strategies to deal with conflict situations everyday. The appreciation of the proposed action seeks an improvement of the work done by CRAS

Keyword: Motivation, Professional Enhancement and Training.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|   |    |
|---|----|
| FIGURA 1 – Pirâmide de Maslow ou hierarquia das necessidades .....                          | 17 |
| GRAFICO 1 – Tempo de trabalho no CRAS .....   | 23 |
| GRAFICO 2 – Recebeu capacitação para o exercício da função .....                            | 23 |
| GRAFICO 3 – Se trabalho seria melhor executado se antes fosse capacitado ....               | 24 |
| GRAFICO 4 – O trabalho oferece oportunidade para o crescimento pessoal .....                | 24 |
| GRAFICO 5 – Você se sente realizado com seu trabalho .....                                  | 25 |
| GRAFICO 6 – Você é reconhecido pelo trabalho que realiza .....                              | 25 |
| GRAFICO 7 – Se sente motivado para o trabalho .....   | 26 |
| GRAFICO 8 – Como você avalia os serviços prestados pelo CRAS.....                           | 26 |
| GRAFICO 9 – Seu desempenho influencia na qualidade dos serviços prestado<br>pelo CRAS ..... | 27 |
| GRAFICO 10 – Melhorias necessárias ao ambiente de trabalho .....                            | 27 |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....   | 11 |
| 1.1 APRESENTAÇÃO .....  | 11 |
| 1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO .....                                      | 12 |
| 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO .....                               | 12 |
| 1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO .....                                      | 12 |
| 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA .....  | 14 |
| 2.1 MOTIVAÇÃO .....   | 15 |
| 2.2 VALORIZAÇÃO DO PROFISSIONAL .....                                     | 16 |
| 2.3 IMPORTANCIA DA CAPACITAÇÃO .....                                      | 18 |
| 2.4 ASSISTÊNCIA SOCIAL E O CRAS .....                                     | 19 |
| 3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....                      | 21 |
| 3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO .....                                  | 21 |
| 3.2 DIAGNÓSTICOS DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....                               | 22 |
| 4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....                | 30 |
| 4.1 PROPOSTA TÉCNICA .....  | 30 |
| 4.1.1 Plano de Implantação .....  | 31 |
| 4.1.2 Recursos .....  | 33 |
| 4.1.3 Resultados Esperados .....  | 34 |
| 4.1.4 Riscos ou Problemas Esperados e Medidas Preventivo-Corretivas ..... | 34 |
| 5. CONCLUSÃO .....  | 36 |
| APÊNDICE - QUESTIONÁRIO .....   | 39 |

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO

O presente trabalho mostra um estudo sobre a importância da capacitação e da valorização dos servidores do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), localizado na Rua Nereu Ramos, nº 420, no município de São Miguel do Iguaçu, Paraná.

A valorização dos funcionários é ponto chave para o sucesso de qualquer empresa e isso inclui as organizações públicas. Valorizar um funcionário é acreditar em suas potencialidades e administrar de forma que seus colaboradores estejam motivados para o trabalho. Acredita-se que a motivação das pessoas pode influenciar positivamente o comportamento e conseqüentemente aumentar a qualidade dos serviços prestados.

O CRAS é uma instituição pública ligada a Secretaria Municipal de Assistência Social, onde são atendidas pessoas de baixa renda, principalmente os beneficiários do Programa Bolsa Família.

O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome define o Bolsa Família como um Programa que contribui com o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil. Ele foi criado em outubro de 2003 e possui três eixos principais: Complemento da renda; Acesso a Direitos e Articulação com outras Ações Sociais.

Os beneficiários do Programa Bolsa Família geralmente são pessoas que necessitam de um atendimento diferenciado e para isso os servidores do CRAS precisam se sentir valorizados e principalmente capacitados para exercer suas funções da melhor forma possível.

O objetivo deste trabalho é identificar as dificuldades e as principais necessidades de melhorias apontadas pelos servidores do CRAS para que se sintam valorizados e capacitados para o trabalho.

## 1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Propor ações de melhoria de trabalho para o servidor público que exerce suas funções no CRAS, com programas de capacitação e adequações no ambiente de trabalho, proporcionando um aumento na qualidade dos serviços prestados aos munícipes, público alvo da assistência social.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

- a) Identificar a importância e a necessidade de capacitação dos servidores públicos que trabalham no CRAS;
- b) Identificar quais cursos de capacitação os servidores mais necessitam para o bom desempenho de suas funções;
- c) Identificar quais ações de melhorias físicas, os servidores mais necessitam no ambiente de trabalho;
- d) Apresentar ações de melhorias a serem desenvolvidos para a valorização do servidor levando em consideração as indicações apresentadas na pesquisa de campo;

## 1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

O CRAS é uma instituição ligada a Secretaria Municipal de Assistência Social que atende prioritariamente as pessoas beneficiárias do Programa Bolsa Família. Esse atendimento engloba o cadastro para o recebimento do Programa Bolsa Família e outros benefícios ligados ao Cadastro Único, a manutenção do mesmo, além de ações específicas para que essas famílias possam ter acesso ao mercado de trabalho e uma vida digna.

Por trabalhar no CRAS há 08 (oito) anos, pude notar a deficiência no atendimento e nos serviços prestados por servidores que não tem o mínimo de

conhecimento necessário para trabalhar na área da Assistência Social. Não possuem a paciência e atenção necessárias para orientar e atender de forma mais precisa essa população menos favorecida.

Esse público geralmente possui pouca ou nenhuma instrução e dificilmente consegue absorver informações através da forma escrita. Instruções simples como: o que, onde, quando, por quem, etc. devem ser transmitidas de forma verbal e com muita paciência, explicando e repetindo várias e várias vezes se necessário for, para a mesma pessoa.

Essa preparação requer do servidor capacitação e muita orientação, pois não é de um dia para o outro que se aprende a atender ou a trabalhar com assistência social.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome define a Assistência Social como uma política pública de direito de todos que dela necessitar e está organizada por meio do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, presente em todo o Brasil. Seu objetivo é garantir a proteção social básica e especial aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades.

Outra questão importante em relação à valorização do servidor é o ambiente de trabalho. Pois um ambiente estressante e sem recursos vai dificultar ainda mais o bom andamento dos trabalhos desenvolvidos no CRAS.

## 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Cada vez mais as empresas estão preocupadas com a satisfação dos seus colaboradores. Uma prova disto é o plano de carreira que já está sendo instituído em todas as administrações federais, estaduais e inclusive nas municipais como é o caso do município de São Miguel do Iguçu. Valorizar os funcionários vai deste o incentivo financeiro, a disponibilização de cursos para o aperfeiçoamento profissional e até mesmo de um local de trabalho bem organizado e adequado para o desenvolvimento das funções diárias.

Segundo Siqueira e Gomide Junior (2004), indivíduos satisfeitos com o trabalho são mais envolvidos e mais comprometidos, além de apresentarem alta produtividade, alto desempenho, baixo absenteísmo e baixa rotatividade. Os autores ainda citam cinco fatores relacionados à satisfação no trabalho: o próprio trabalho, a chefia, os colegas, o salário e as promoções, ou seja, plano de carreira.

O ambiente de trabalho bem organizado, iluminado e com mobiliários e equipamentos de trabalho disponíveis é um dos pontos a ser levado em conta num local de trabalho, pois o stress decorrente de um equipamento que não funciona bem ou de materiais faltosos dificultará e muito o desenvolvimento do trabalho e a satisfação do trabalhador.

De acordo com LIPP (1996, p. 20),

O estresse é definido como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que decorrem quando as pessoas se confrontam com uma situação que de algum modo ou de outro, o irrite, amedronte, excite, ou confunda ou mesmo que as façam imensamente felizes.

Devem-se criar ações de capacitação e de aperfeiçoamento e estas devem ser estruturadas de modo a contribuir para o desenvolvimento e a atualização profissional do servidor, estando sempre de acordo com as novas políticas de órgãos e entidades federais e superiores.

Conforme afirmam Osborne e Gaebler (1994, p.300):

Ninguém quer que funcionários com treinamento medíocre sejam encarregados de tomar decisões importantes. No entanto, poucos governos investem em programas de treinamento. Não há estatísticas precisas,

porém qualquer um que analise a questão se convence de que o governo gasta bem menos com treinamento do que ocorre com a iniciativa privada.

Mas existem outras questões que precisam ser observadas, entre elas, o relacionamento interpessoal entre os colegas de trabalho, chefes e superiores, a socialização, o respeito na forma de tratamento entre os mesmos, a ética, e a motivação são fatores de fundamental importância para o bom andamento dos trabalhos.

## 2.1 MOTIVAÇÃO

Gondim e Silva (2004, p.146) definem motivação como “uma ação dirigida a objetivos sendo auto-regulada, biológica ou cognitivamente, persistente no tempo e ativada por um conjunto de necessidades, emoções, valores, metas e expectativas”.

Um funcionário valorizado conseqüentemente se sentirá motivado para o trabalho e vice-versa.

A motivação no ambiente de trabalho influencia significativamente no desempenho da atividade particular de cada servidor. Estar motivado é estar pronto para exercer suas atribuições com eficiência e qualidade e isso conseqüentemente vai aumentar a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

O conceito de motivação tem sido utilizado com diferentes sentidos. De um modo genérico, motivação é a força ou impulso que leva a pessoa a agir de determinada maneira, isto é, dá origem a um comportamento específico. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo (promovido do ambiente) ou pode ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. (CHIAVENATO, 2007, p. 296).

Mas como conseguir esta motivação? Somente por meio de capacitação para o trabalho? Quais fatores influenciam diretamente na motivação dos servidores dentro do ambiente de trabalho? O que fazer para que o servidor se sinta satisfeito com o trabalho que executa?

Considera-se então que, as questões satisfação e motivação no trabalho são fundamentais no contexto organizacional, pois diversas organizações buscam o uso de tais ferramentas com o intuito de que o trabalhador satisfeito sinta-se motivado e produza mais e com maior qualidade

colaborando para o crescimento da organização (BONFIM, STEFANO E ANDRADE, 2010, p. 02).

Silva e Rodrigues (2007) afirmam que o estudo da motivação e do comportamento é uma busca de respostas para perguntas complexas a respeito da natureza humana. Que, fundamentalmente, nosso comportamento é motivado por um desejo de atingir algum objetivo.

Ao realizar uma atividade verdadeiramente significativa levará o servidor a um reconhecimento social e pessoal.

## 2.2 VALORIZAÇÃO DO PROFISSIONAL

A valorização do profissional vem crescendo cada vez mais em todas as empresas públicas e particulares. Um exemplo é a instituição do plano de carreira nas instituições públicas, como uma forma de valorizar os servidores que buscam atualização profissional.

É uma pena que o termo valorização não tem seu significado correto, segundo Ênio Padilha em seu artigo sobre valorização profissional, “Infelizmente, para a maioria das pessoas, valorização significa “ganha mais”. Ter mais “valor” significa “valer mais” (em dinheiro)”.

Valorizar o profissional no local de trabalho engloba, além do Plano de Carreira a disponibilização de programas de capacitação e o fornecimento de um ambiente de trabalho adequado à realização das suas funções. A valorização decorre da satisfação e da motivação do funcionário em trabalhar num determinado local.

Kanaane, (1995, p.16) diferencia satisfação de motivação:

A satisfação pode estar vinculada a um desejo, necessidade ou impulso, sem que necessariamente corresponda a um motivo básico de conduta do trabalhador no respectivo local do trabalho. A motivação, por outro lado, corresponde às ações selecionadas pelo indivíduo na busca do alcance de suas necessidades, e é influenciada por fatores inerentes à personalidade individual e por aqueles oriundos do ambiente e da herança genética.



Valorizar o profissional significa atender as suas principais necessidades, para que o mesmo se sinta satisfeito com o trabalho que executa e possa estar motivado para produzir mais e com maior qualidade.

Segundo a Teoria da Motivação ou da Hierarquia das Necessidades, defendida por Abraham Maslow, as necessidades humanas estão organizadas em uma pirâmide dispostas em níveis de importância e influência. Na base estão às necessidades mais elementares (as fisiológicas) e no ápice as necessidades mais elevadas (de auto-realização). Entre esses extremos elas evoluem (FIGURA 1).



FIGURA 1 – PIRÂMIDE DE MASLOW OU HIERARQUIA DAS NECESSIDADES.  
FONTE: PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO (2016).

- a) Necessidades Fisiológicas: respiração, comida, água, sexo, sono, etc...
- b) Necessidades de Segurança: segurança do corpo, emprego, segurança da família, saúde, propriedade, moralidade, etc...
- c) Necessidades Sociais: amor, relacionamento, família, amizade, etc...
- d) Necessidades de estima: autoestima, confiança, conquista, respeito dos outros, e;
- e) Necessidades de realização pessoal: moralidade, criatividade, espontaneidade, solução de problemas, ausência de preconceitos, aceitação.

Essas são as primeiras etapas que merecem nossa atenção na desafiante tarefa de construção de uma base sólida para a Valorização do Profissional.

Assim, Wachowicz (2000, p. 435) explica que, segundo a Teoria de Maslow, “o elemento motivador segue as etapas citadas e ao final o indivíduo cria novas necessidades motivacionais e o processo reinicia”.

Essa valorização faz com que cada um procure realizar da melhor maneira possível àquilo que lhe foi confiado.

### 2.3 IMPORTANCIA DA CAPACITAÇÃO

O servidor público é o profissional que foi contratado por meio de concurso público para exercer uma determinada função. As práticas necessárias para exercer esta função muitas vezes são impostas pela administração e não são oferecidos recursos ou cursos de capacitação específicos para o exercício do trabalho que lhe foi confiado.

Hoje com as mudanças tecnológicas mundiais, as velhas formas de se trabalhar foram automatizadas e interligadas para uma maior agilidade e segurança das informações e, para acompanhar essa evolução requer treinamento adequado.

Na visão de Chiavenato (2008), a qualificação, a capacitação e o aperfeiçoamento são um entrelaçamento de ações de caráter pedagógico, devidamente vinculadas ao planejamento da instituição, que visam promover continuamente o desenvolvimento dos servidores, para que desempenhem suas atividades com mais qualidade e eficiência.

A capacitação é uma das formas de valorização profissional do servidor público, o reconhecimento pelo trabalho realizado, a demonstração da importância do mesmo para o bom andamento do serviço público, todos estes fatores são de extrema importância para manter o moral de uma equipe de trabalho elevado, refletindo diretamente na qualidade e eficiência do atendimento prestado a população.

O conhecimento é um privilégio daqueles que buscam o aperfeiçoamento constante de suas habilidades. Com as constantes mudanças de paradigmas, os gestores estão investindo na capacitação de seus funcionários para que a empresa possa atingir seus objetivos e resultados. Os governos necessitam de servidores capacitados para atender demandas crescentes da população cada vez mais

exigente quanto a eficiência dos serviços públicos, por isso seguem este mesmo caminho (OSBORNE; GAEBLER, 1994).

A capacitação do servidor público deve permitir o aprimoramento de suas competências técnicas e comportamentais, e mais que isso, deve considerar a complexidade das funções, atividades, atribuições e responsabilidades, bem como o resultado ou o retorno à gestão (LEME, 2006).

Investir na capacitação é mais que valorizar o servidor, é valorizar a população que precisa da eficiência dos serviços públicos.

Desenvolver pessoas não é apenas dar-lhes informação para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e destreza e se tornem mais eficientes naquilo que fazem. É, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que elas aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem (CHIAVENATO, 2010, p.362)

## 2.4 ASSISTÊNCIA SOCIAL E O CRAS

A Assistência Social é um direito do cidadão e dever do Estado, foi instituído pela Constituição Federal de 1988.

Segundo a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, a Assistência Social é definida como Política de Seguridade Social, compondo o tripé da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e Previdência Social, tem caráter de Política Social articulada a outras políticas do campo social.

O Art. 2º da LOAS caracteriza os objetivos da Assistência Social:

A assistência social tem por objetivos:

I - a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, especialmente:

a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; b) o amparo às crianças e aos adolescentes carentes;

c) a promoção da integração ao mercado de trabalho;

d) a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; e

e) a garantia de 1 (um) salário-mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família;

II - a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos;

III - a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais.

Para melhor atender estes objetivos foi criado pelo Governo Federal, de acordo com suas normativas o CRAS, setor integrante da Secretaria Municipal de Assistência Social, objetivando agrupar atendimentos específicos da proteção social básica.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome define o CRAS como unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social sendo responsável pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF.

Essa unidade é responsável principalmente pelas famílias participantes do PAIF (Programa de Atenção Integral a Família) e pelos beneficiários do Programa Bolsa Família.

É de extrema importância que o estado se dedique na oferta de assistência social às pessoas menos favorecidas, e essa dedicação também deve existir por parte dos profissionais que fazem esse atendimento. Eles precisam estar preparados para isso, nem todos os funcionários têm a paciência e o carisma necessário para atender quem foi privado de muito na vida e na sociedade.

### 3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

#### 3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

O CRAS é uma instituição pública ligada a Secretaria Municipal de Assistência Social, onde são atendidos públicos de baixa renda, principalmente beneficiários do Programa Bolsa Família. O CRAS conta hoje com 13 (treze) funcionários, entre eles: 03 Assistentes sociais, 01 psicóloga, 01 recepcionista, 01 Gestor do Cadastro Único, 01 Gestor do Programa Leite das Crianças, 01 Entrevistador do Cadastro Único, 01 Coordenadora Geral, 01 Coordenador da Terceira Idade, 02 zeladoras e 01 motorista, realizando-se atendimento em diversas áreas da assistência social, dentre elas:

- Atendimento do Programa Bolsa Família, onde são realizadas atividades de cadastramento e recadastramento de famílias, manutenção de benefícios, fornecimento do número do NIS (Número de Identificação Social) para inscrição em programas sociais como: Baixa renda de água e luz, fornecimento de carteira de viagem para idosos, isenção da taxa para solicitação de documentos, etc.
- Atendimento da Assistência Social e Psicóloga (Psicossocial), onde são realizados estudos sociais, visitas domiciliares, orientações e encaminhamentos, grupos de famílias, acompanhamento familiar, atividades comunitárias, campanhas socioeducativas, informações, comunicação e defesa de direitos, promoção ao acesso à documentação pessoal e outros na área da família. (<http://www.mds.gov.br>)
- Atendimento ao Programa Leite das Crianças: Programa do governo do estado do Paraná que fornece 01 (um) litro de leite ao dia para crianças de 06 (seis) meses a 03 (três) anos, podendo ser prorrogado por mais 06 (seis) meses, por meio de laudo médico.
- Atendimento aos idosos: Os idosos do município recebem atenção especial, a coordenadora da terceira idade é responsável por programas que contribuem com a saúde física e mental da melhor idade.

O CRAS atua também com o fornecimento de cursos profissionalizantes gratuitos para as famílias de baixa renda que sejam beneficiárias do Programa Bolsa Família. Estes cursos visam incluir as famílias no mercado de trabalho preparando-as profissionalmente em várias áreas de trabalho, fornecendo assim uma nova possibilidade de renda, evitando que o programa seja a única forma de sustento dessas famílias.

Desta forma o atendimento do CRAS não é somente voltado exclusivamente aos programas que o integram, mas também para orientação a população em geral, que por não ter conhecimento total dos direitos que possuem acabam sendo excluídas de vários programas nas esferas federal, estadual e municipal.

### 3.2 DIAGNÓSTICOS DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Para o levantamento de dados que identificaram os elementos necessários para o diagnóstico da situação problema foi realizada no CRAS uma pesquisa de campo com todos os 13 (treze) funcionários da instituição.

O questionário foi o instrumento de coleta de dados utilizados, o qual, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 201) consiste em “um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. O questionário continha 12 perguntas sobre valorização do funcionário, capacitação e aspectos do ambiente de trabalho e o mesmo foi distribuído sem a preocupação de identificar o entrevistado.

Dos 13 questionários distribuídos, 11 retornaram respondidos. Esses questionários foram analisados por perguntas e posteriormente feitos à tabulação dos dados para então chegar-se a conclusão procurada. A porcentagem nos gráficos apresentados são referente aos 11 questionários analisados. Os dados estão analisados a seguir.

A primeira pergunta do questionário foi referente ao tempo de serviço que o servidor possuía no CRAS. Ao todo 72,7% dos servidores, responderam que trabalham de 1 a 3 anos no CRAS, isso significa que há uma rotatividade muito grande dos servidores que trabalham neste departamento (GRÁFICO 1)

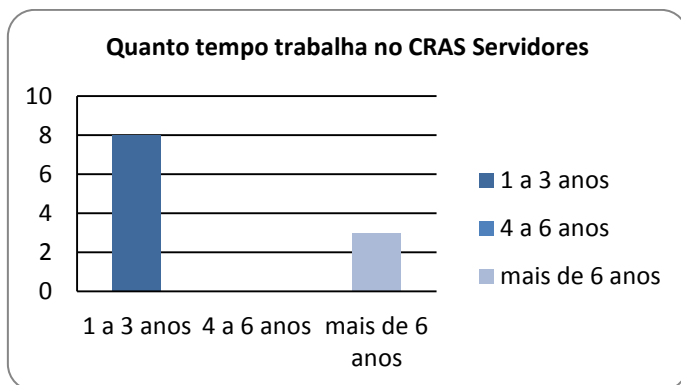


GRAFICO 1 - TEMPO DE TRABALHO NO CRAS  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Na segunda pergunta, o servidor foi indagado se recebeu ou não capacitação para o exercício da sua função: 54,5% responderam que não receberam capacitação e 27,2% responderam que a capacitação recebida não foi suficiente. Esta questão ficou um pouco dividida, pois ainda houve funcionários que não a responderam, e alguns que disseram que foram sim capacitados para o exercício da sua função (GRÁFICO 2).

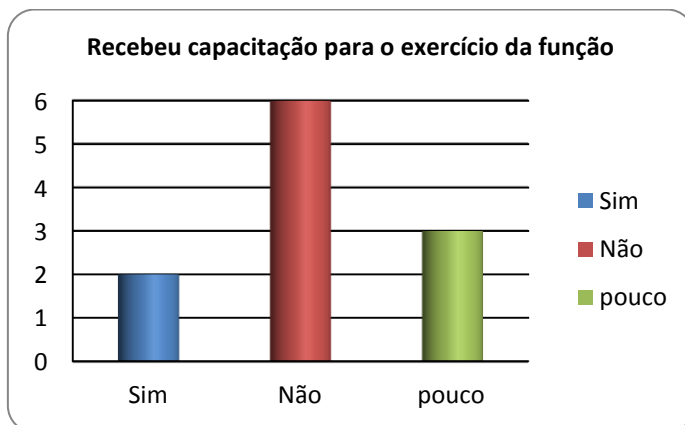


GRÁFICO 2 - RECEBEU CAPACITAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Na terceira questão, ao serem indagados se o seu trabalho seria melhor executado se fosse antes capacitados, a maioria, ou seja, 91% responderam sim (GRÁFICO 3).

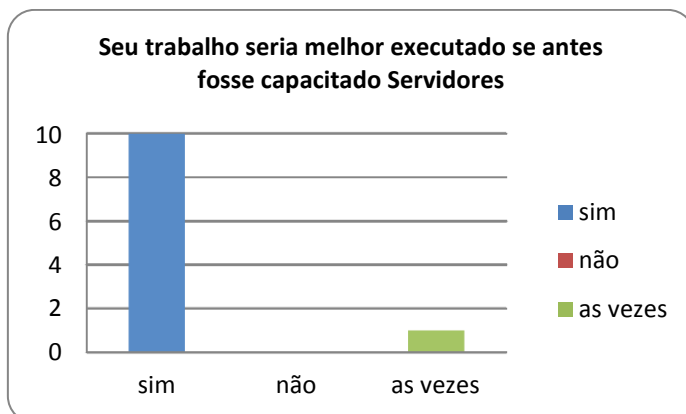


GRÁFICO 3 - SEU TRABALHO SERIA MELHOR EXECUTADO SE ANTES FOSSE CAPACITADO.  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Na quarta questão foi indagado se a instituição CRAS oferece capacitação a seus servidores. 64% dos entrevistados responderam que sim e que as capacitações são oferecidas em parceria entre o governo federal e municipal. Nesta questão alguns dos entrevistados colocaram observações de que as capacitações eram somente sobre os programas que o CRAS oferece e não sobre a profissional do CRAS.

A quinta questão teve o intuito de verificar se o trabalho dos servidores oferece oportunidade para o seu crescimento pessoal. 54,5% responderam que raramente e 45,4% responderam que sempre oferece oportunidade para o crescimento pessoal. Nesta questão ficou uma dúvida, porque crescimento pessoal tem várias formas de entendimento. Nesta questão poderia ter sido trocado pessoal por profissional (GRÁFICO 4).

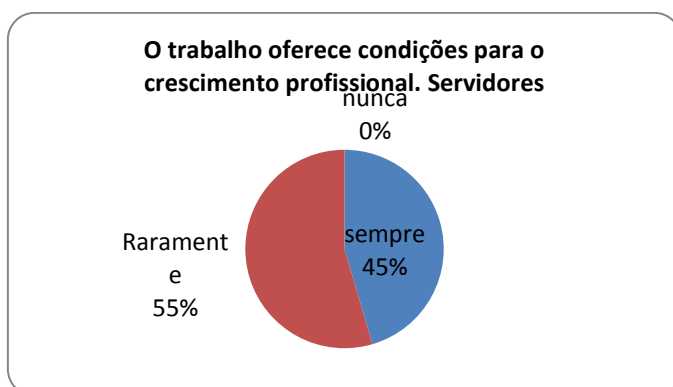


GRAFICO 4 - O TRABALHO OFERECE OPORTUNIDADE PARA O CRESCIMENTO PESSOAL.  
 FONTE: O AUTOR (2015)



A sexta questão teve o intuito de verificar se o servidor se sente realizado com o trabalho que desempenha. 54,5% responderam que sim, que se sentem realizados e 27,2% responderam que se sentem pouco realizados (GRÁFICO 5).

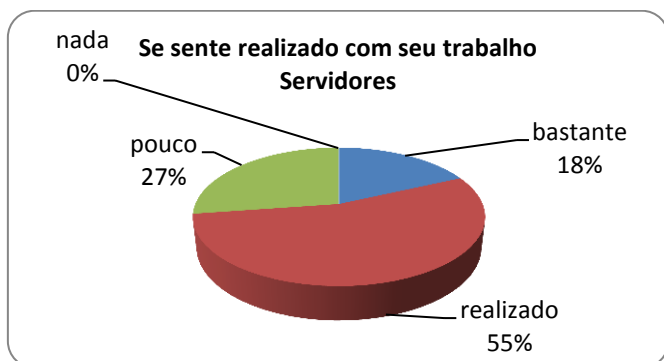


GRAFICO 5 - VOCÊ SE SENTE REALIZADO COM SEU TRABALHO.  
FONTE: O AUTOR (2015)

Na sétima questão o servidor foi indagado sobre o reconhecimento de seu trabalho. Se o trabalho executado pelo servidor era reconhecido. 45,5% responderam que era pouco reconhecido e 27,3% responderam que não eram reconhecidos pelo seu trabalho (GRÁFICO 6).

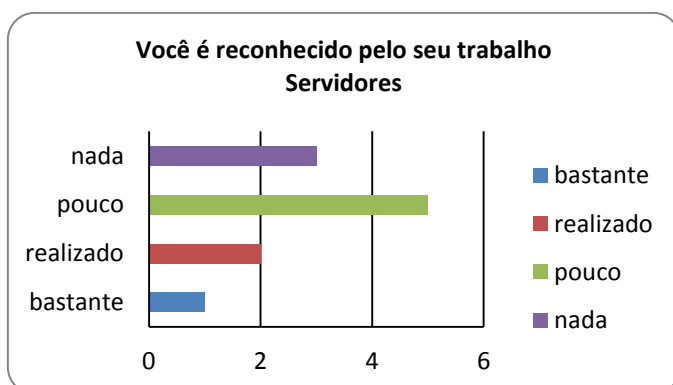


GRAFICO 6 - VOCÊ É RECONHECIDO PELO TRABALHO QUE REALIZA.  
FONTE: O AUTOR (2015)

A oitava questão foi elaborada para verificar o grau de motivação dos servidores em relação ao seu trabalho. 45% responderam que se sentem motivados e 36% responderam que se sentem pouco motivados. Nesta questão, 01 pessoa respondeu que se sente muito motivada e 01 respondeu que não se sente motivada (GRÁFICO 7).

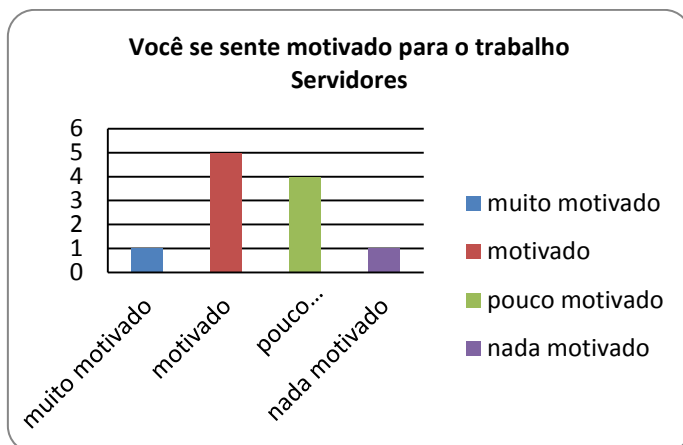


GRÁFICO 7 - SE SENTE MOTIVADO PARA O TRABALHO.  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Ainda sobre motivação. Na nona questão, o servidor foi indagado sobre o relacionamento com a equipe de trabalho. 64% dos servidores responderam que o seu relacionamento com a equipe é bom. 27% responderam que o relacionamento é muito bom e alguns não responderam esta questão.

Na décima questão solicitou-se ao servidor como ele avalia os serviços prestados pelo CRAS. 54,5% avaliam como "bom" os serviços prestados pelo CRAS (GRÁFICO 8).

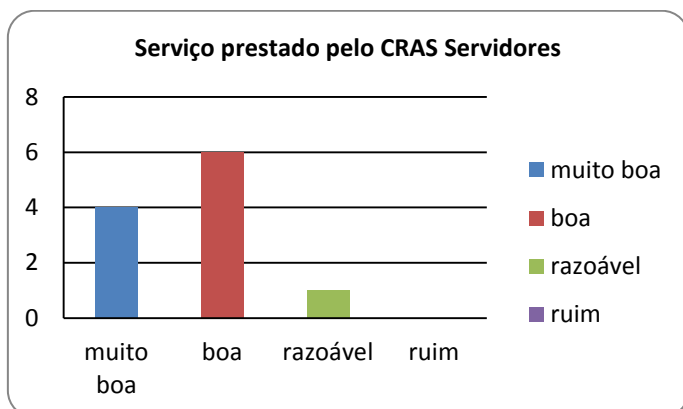


GRAFICO 8 - COMO VOCÊ AVALIA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CRAS.  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Em seguida foi indagado se o desempenho particular do servidor influencia na qualidade dos serviços prestado pelo CRAS. 72,7% responderam que sim (GRÁFICO 9).

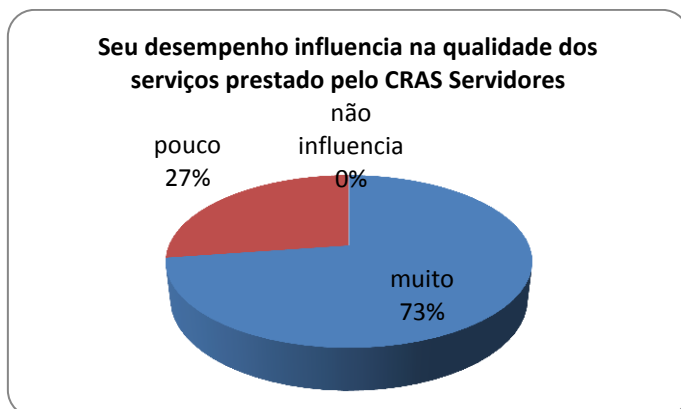
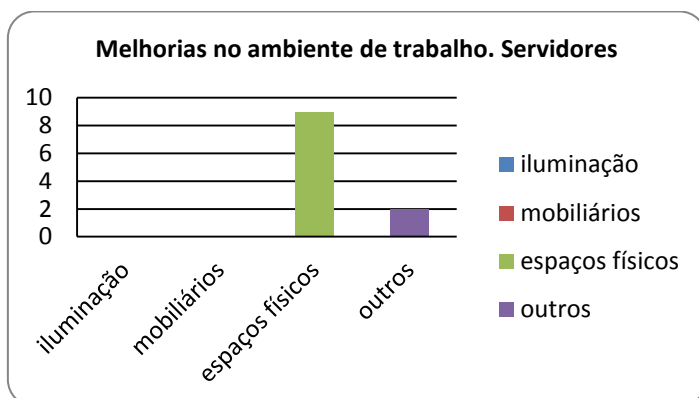


GRÁFICO 9 - SEU DESEMPENHO PROFISSIONAL INFLUENCIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CRAS.  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Logo em seguida, foi indagado ao servidor se seu ambiente de trabalho é propício para o exercício de sua função. 36% responderam que sim. 36 % responderam que não e ainda 28% responderam que é pouco propícia.

Ainda sobre o ambiente de trabalho, a questão seguinte indagou sobre qual melhorias seriam necessárias ao ambiente de trabalho. 81% responderam que espaço físico e alguns servidores colocaram outros como cursos, capacitações, reconhecimento e valorização dos colaboradores (GRÁFICO 10).



GRÁFICOS 10 - MELHORIAS NECESSÁRIAS AO AMBIENTE DE TRABALHO.  
 FONTE: O AUTOR (2015)

Na penúltima questão foi solicitado ao servidor que falasse sobre os temas que devessem ser abordados nos cursos de capacitação que futuramente fossem ofertados pelo CRAS. Surgiram várias opiniões entre elas:

- Convivência entre equipes;
- Orientação sobre recursos;
- Relacionamento interpessoal;

- Administração de conflitos;
- Cursos para motorista como Condução econômica, segurança no trânsito;
- Orientação sistêmica e contínua sobre serviços, programas e benefícios;
- Conduta e ética profissional para os trabalhadores do SUAS.
- Legislação da política de Assistência Social;
- Qualificação para trabalhar com público da terceira idade;
- Capacitação voltada à psicologia;
- Capacitação que abordasse legislação, Ética e Empatia;
- Capacitação sobre trabalho em equipe;
- Famílias, despesas e direitos;
- Previdência Social;
- Treinamentos;
- Cursos sobre o Programa Bolsa Família;

A última questão teve o intuito de verificar o que o servidor acha que poderia fazer para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS. As principais idéias foram:

- Ter autonomia para por em prática idéias e projetos;
- Conhecer a rotina interna de cada setor;
- Participar democraticamente da gestão do CRAS, juntamente com outros técnicos e coordenação construindo o Plano Anual de Trabalho;
- Melhorar o relacionamento interpessoal, trabalho em equipe;
- Buscar novos conhecimentos;
- Contribuir nas reuniões técnicas;
- Aumentar o conhecimento para atender melhor a demanda do usuário;
- Ajudar a realizar outras atividades no meu tempo ocioso;

Diante do exposto verificou-se que muitos dos funcionários que trabalham há pouco tempo no CRAS não foram capacitados para o exercício da função. A maioria acredita que seu trabalho seria mais bem executado se fossem capacitados. Os funcionários se sentem realizados com o trabalho que executam e que são pouco ou nada reconhecidos pelo mesmo.

A maioria dos servidores se sente motivado ou pouco motivado e que os serviços prestados pelo CRAS são bons. O desempenho de cada servidor influencia na qualidade dos serviços prestado.

O ambiente de trabalho é mais ou menos propício e que falta espaço físico e capacitação para os funcionários.

Nesta pesquisa de campo ficou constatado que faltam cursos de capacitação e principalmente de motivação para os servidores que trabalham no CRAS. Uma questão que me deixou bastante admirado foi que quase todos os funcionários pedem cursos que falam sobre motivação e de administração de conflitos.

Outro item que ficou constatado é que falta espaço físico. O CRAS recentemente mudou-se para um novo endereço de trabalho, muito bem equipado com salas novas e equipamentos modernos, no entanto seu espaço físico é muito menor comparado com o antigo local. Esse fator tem causado transtornos aos funcionários que necessitam realizar improvisações e adaptar-se ao novo layout. Além deste fator houve um aumento considerável na demanda pelos serviços oferecidos causando conseqüentemente um aumento no fluxo de trabalho o que acabou tornando o espaço muito pequeno.

## 4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### 4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Essa proposta, conforme os problemas identificados na pesquisa de campo têm por objetivo propor ações de melhorias organizacionais e administrativas aos servidores que trabalham no CRAS. As melhorias mais necessárias são a organização do ambiente de trabalho para que o espaço seja propício à realização de suas funções; realização de cursos de capacitação nas mais variadas áreas para os servidores que trabalham no CRAS; realização de palestras motivacionais que trate de assuntos variados desde motivação até relações interpessoais e administração de conflitos e, valorização do profissional para que o mesmo se sinta satisfeito com o trabalho que executa. Esta valorização pode ser feita através de reuniões onde o funcionário possa relatar o trabalho executado buscando apoio e, porque não, elogios por parte dos gestores.

A intenção é que o servidor, antes mesmo de iniciar suas atividades no CRAS, receba conhecimento e informações necessárias e suficientes sobre as condições e a realidade do público alvo que irá atender. Além de informações o servidor precisa ser constantemente capacitado para acompanhar a evolução e as mudanças de leis na área social. Esse mesmo servidor busca e precisa de conhecimentos psicológicos para estar motivado e saber lidar com colegas de trabalho e principalmente com o público que atende, precisa ter conhecimentos sobre ética, administração de conflitos e relacionamentos interpessoais. Outra questão importante é a valorização dos funcionários: Buscar formas de valorizar o funcionário, reconhecendo a importância do trabalho executado pelo mesmo.

O município de São Miguel do Iguaçu, Paraná, apresenta uma grande variedade de culturas e etnias, segundo BIESEK (2013) no município existem povos tradicionais como os indígenas que habitam a Aldeia Indígena Avá-Guarani localizada no distrito de Santa Rosa do Ocoy e o povo descendente de Quilombolas localizados na comunidade de Linha Apepu. Além destes existem também acampamentos do Movimento dos Trabalhadores Sem Terra como o acampamento Companheiro Antônio Tavares localizado ao lado da BR 277, km 703, comunidade

de Nova Roma e o Assentamento Sávio, localizado na comunidade de Alto Laranjita. O município conta ainda com uma grande quantidade de descendentes de Italianos, alemães, portugueses e negros.

No que se refere à questão geográfica, existem também as áreas de invasões, conhecidas popularmente como “área verde” que contêm a maior parcela de população de baixa renda do município, geralmente pessoas com pouco ou nenhum grau de instrução.

Essa população possui dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, sobrevivem na sua grande maioria de programas assistenciais do governo federal ou de trabalhos informais que sofrem interferências de fatores climáticos como a chuva.

Buscando entender o serviço social, essa é a parcela da população que mais necessita de um bom atendimento por parte dos funcionários que trabalham no CRAS, com explicações em uma linguagem de fácil entendimento, com paciência, atenção e repetir inúmeras vezes até que o beneficiário tenha certeza de ter entendido totalmente a mensagem transmitida.

Aqui entra a importância de o servidor estar motivado e valorizado para o trabalho para que esta população receba dos funcionários do CRAS um atendimento mais que prioritário.

#### 4.1.1 Plano de Implantação

A implantação das melhorias apresentadas acontecerá da seguinte forma. Primeiramente será realizada uma reorganização do espaço físico do CRAS. As mesas dos funcionários serão reorganizadas de forma que todas fiquem de frente uma para a outra possibilitando assim que o centro da sala esteja livre e possa oferecer mais espaço para a circulação da população.

A segunda proposta é a busca de cursos de capacitação para as diversas áreas de atendimento do CRAS. Para cada área um curso específico, pois cada atendimento é diferente do outro. Estes cursos podem abranger psicologia, comunicação, leis, e cursos técnicos para motorista e recepcionista. A intenção aqui é propor o aperfeiçoamento constante do servidor para que possam estar sempre atualizados em frente às novas tecnologias e a globalização do conhecimento.

A terceira proposta é a busca de cursos ou palestras motivacionais que aborde temas solicitados pelos servidores na pesquisa de campo. Estes cursos ou palestras precisam abordar, além de motivação, os seguintes temas: relacionamento interpessoal, administração de conflitos, ética e trabalho em equipe.

Mesmo sendo uma reivindicação do servidor, a motivação é muito importante para o gestor público, principalmente nos atendimentos à população mais necessitadas. Nestes locais um servidor motivado fará toda a diferença.

A quarta proposta é a busca de formas de valorização do servidor. Aqui deve-se compreender como valorização não somente a parte financeira mas sim o reconhecimento do trabalho realizado pelo servidor diante das dificuldades do dia a dia, tendo em vista que esta foi outra solicitação apresentada na pesquisa de campo, juntamente com a vontade dos mesmos realizarem reuniões mensais onde cada funcionário possa expor seus problemas e dificuldades, possibilitando assim que todos possam conhecer e compreender o trabalho dos colegas, fazendo com que cada um se sinta valorizado e peça importante na equipe de trabalho.

A responsabilidade pela implantação e monitoramento das propostas apresentadas será da equipe de gestão, e do responsável pelos recursos financeiros da instituição.

Temos como objetivo o ano de dois mil e dezesseis para implantação desta proposta.

A região conta com vários órgãos de apoio às instituições quanto a cursos de capacitação e atualizações profissionais. Temos no município a UNIGUAÇU. Faculdade de Ensino Superior de São Miguel do Iguazu, onde temos vários profissionais capacitados e um amplo local que é disponibilizado à prefeitura municipal para a realização de capacitação profissional.

Contamos ainda com a AMOP, Associação dos Municípios do Oeste do Paraná e muitas universidades públicas e particulares na região. Isso nós dá um amplo campo de profissionais qualificados para a realização de cursos de capacitação e motivação.



#### 4.1.2 Recursos

Os recursos utilizados para a implantação da proposta acima descrita provem do próprio CRAS, pois a entidade possui recursos enviados pelo Governo Federal que podem ser aplicados em diversas formas de melhoria da assistência social, entre elas custear despesas de viagens de servidores para participar de programas de capacitação oferecidos pelo Governo Federal.

Além da origem dos recursos, é importante que o Gestor tenha um bom conhecimento sobre o planejamento e a execução do orçamento público mesmo que ele não seja diretamente responsável por essa função, isso porque o orçamento é o instrumento que viabiliza todas as ações. (LIMA, 2014, p.93).

Para a organização do espaço físico não há a necessidade de recursos, visto que o prédio onde está localizado o CRAS é um prédio novo, faltando apenas reorganiza-lo.

Para a implantação dos cursos de capacitação devemos contratar palestrantes e cursistas. É importante mencionar que estas contratações serão realizadas mediante processo licitatório devido a este recurso ser proveniente do Governo Federal. Não é possível fixar um valor exato para isso, acredito que em torno de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) seja um valor suficiente para cada curso de capacitação necessário. Estes cursos serão realizados a partir da necessidade do mesmo. Visto que a rotatividade dos servidores do CRAS é bastante grande e isso intensifica na troca da gestão pública.

Para a implantação de cursos e/ou palestras motivacionais, segue-se o item acima, precisamos realizar licitações. Após a realização de um levantamento vimos que esses tipos de palestras custam em média R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) dependendo do palestrante. Estes cursos serão realizados uma vez ao ano, principalmente quando há troca de gestão.

Para a realização de reuniões para conversas e debates dos problemas e serviços dos servidores não há a necessidade de recursos, visto que o CRAS possui local para a realização de reuniões periódicas.

#### 4.1.3 Resultados Esperados

A meta é desenvolver estas propostas buscando valorizar os servidores do CRAS, dentro daquilo que os próprios servidores estão buscando.

Com o ambiente de trabalho mais organizado, servidores capacitados e motivados, com certeza estarão e se sentirão mais valorizados dentro da instituição onde trabalham. Isso refletirá na qualidade dos serviços prestados pelo CRAS.

Com as melhorias implantadas, os servidores terão uma nova perspectiva de vida e de trabalho, as ideias fluirão melhor e conseqüentemente se aumentará a qualidade dos serviços prestados pelo CRAS. Com isso diminuirá o número de reclamações e denúncias por parte dos usuários e os benefícios sociais serão mais bem distribuídos entre a população que realmente necessita destes.

A organização poderá avaliar os resultados positivos das ações implantadas no decorrer da realização das mesmas. O gestor é o responsável pelos recursos financeiros do CRAS e também pelo bom andamento dos trabalhos da equipe e poderá verificar se as ações estão surtindo efeito ou não.

#### 4.1.4 Riscos ou Problemas Esperados e Medidas Preventivo-Corretivas

Os riscos esperados são a demora na realização de licitação para a contratação de palestrantes e empresa que disponibiliza determinado cursos.

A equipe de licitação precisa de tempo para a realização de todas as licitações solicitadas pelos diversos departamentos que a prefeitura possui e isso requer dos departamentos paciência e muita espera.

Outro risco é a administração não estar disposta a liberar os servidores para a realização dos cursos de motivação, pois esses envolvem a totalidade da equipe e, isso causaria transtornos à poluição que encontraria o estabelecimento fechado em determinados dias. Já os cursos de capacitação são praticamente individuais ou no máximo envolveriam apenas um determinado setor, e isso não causaria maiores transtornos.

A medida preventiva é realizar os cursos sempre nas épocas em que a procura pelo CRAS é menor, ou seja, nos meses de Janeiro e Julho, e que esses cursos não tenham mais que 8 horas de duração.

## 5. CONCLUSÃO

A realização da pesquisa de campo no CRAS, departamento da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de São Miguel do Iguaçu, evidenciou a importância e a necessidade da capacitação e valorização dos servidores que trabalham neste setor. As constantes atividades relacionadas com situações problemas da população alvo da assistência social exigem do servidor outras habilidades, além do atendimento normal.

Com a pesquisa ficou evidenciado a importância de que, além de um ambiente de trabalho mais organizado; capacitação, cursos motivacionais, valorização dos servidores que trabalham com a assistência social são fundamentais para a realização de suas atividades.

Não basta um local adequado para o trabalho, o servidor deve se adequar a realidade em que trabalha e isso requer treinamento, capacitação, motivação e que o mesmo se sinta valorizado pelo trabalho que executa.

Os gestores públicos devem investir em seus funcionários e não só na capacitação profissional, devem lembrar que a realização pessoal, a valorização dos funcionários é muito importante para que o trabalho se desenvolva de forma que todos estejam satisfeitos.

Com base no tema proposto, outros trabalhos poderiam ser realizados com o intuito de melhorar a Assistência Social. Ao pesquisar sobre a capacitação do servidor uma questão que não foi abordada é sobre o gerenciamento, chefia. Muitas vezes a pessoa que está nesta função acaba sendo contratada como cargo de confiança e não tem nenhum ou pouco conhecimento sobre estes atendimentos.

Ao pesquisar sobre capacitação ficou evidenciado a importância de cursos de capacitação e principalmente cursos motivacionais. Os pesquisadores falaram bastante sobre “trabalho em equipe”. Esse tema merece um destaque e deveria ser trabalhado em todos os setores públicos.

Neste trabalho não foi abordado na pesquisa de campo sobre os conhecimentos que o servidor possui sobre assistência social, suas principais funções e quem realmente tem direito a ela, esse tema também poderia ser objeto de pesquisa.

## REFERÊNCIAS

BIESEK, Ana Solange. **Turismo de Base Comunitária e Desenvolvimento Territorial: Políticas e Práticas em Foz do Iguaçu e Região**. Tese de Doutorado. Paraná. UFPR, 2013

BONFIM, T. M.; STEFANO, S. R.; ANDRADE, S. M. **Satisfação e Motivação no trabalho dos servidores públicos de uma prefeitura de pequeno porte do estado do Paraná: uma análise a partir do clima organizacional**. XIII SemeAd - SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO. 2010. São Paulo. Disponível em : < <http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2013-04/area-gestao-de-pessoas-satisfacao-e-motivacao-no-trabalho.pdf> >. Acesso em 11 de janeiro de 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, processo e prática**. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª Ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010.

**Cras - Institucional**. Disponível em: <http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-social-basica/cras-centro-referencia-assistencia-social/cras-institucional>. Acesso em 20 de novembro de 2015.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. **Motivação no trabalho**. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (ORGS.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 145-176.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 1995.

**Lei Orgânica da Assistência Social**, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742compilado.htm). Acesso em 20 de novembro de 2015.

LEME, Rogério. **Avaliação de desempenho com foco em competência: a base para remuneração por competências**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

LIMA, José Fernandes de. **Educação Municipal de Qualidade: princípio da gestão estratégica para secretários e equipes**. 1 ed. Moderna. 2014

LIPP, Marilda Novaes; NOVAES Lucia Emmanuel. **Conhecer e enfrentar o stress**. 1ª ed. São Paulo: Contexto, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público**. Brasília: MH Comunicação, 1994.

Portal Administração. Maslow – **A Hierarquia das Necessidades**. Disponível em: <http://www.portal-administracao.com/2014/09/maslow-e-hierarquia-das-necessidades.html>. Acesso em 06 de janeiro de 2016.

**Programa Bolsa Família**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia>. Acesso em 01 de dezembro de 2015.

SILVA, W. R. da; RODRIGUES, C. M. C. **Motivação nos organizações**. São Paulo: Atlas, 2007

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JÚNIOR, S. **Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização**. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

**Valorização Profissional**. Artigo Ênio Padilha. Disponível em: [http://www.eniopadilha.com.br/eventos\\_documentos/200-434\\_10\\_eniopadilha\\_valoriza\\_profiss.pdf](http://www.eniopadilha.com.br/eventos_documentos/200-434_10_eniopadilha_valoriza_profiss.pdf). Acesso em 20 de fevereiro de 2016.

## APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

Você está sendo convidado (a) a participar como voluntário (a) de uma pesquisa sobre: A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO E A VALORIZAÇÃO DOS SERVIDORES DO CRAS, que tem como objetivo obter dados para embasar o Trabalho de Conclusão de Curso pelo Instituto Federal do Paraná - IFPR, do Curso de Pós Graduação em Gestão Públicas. Sua participação não é obrigatória e será mantida em sigilo – Você não deverá se identificar nesse questionário. Agradecemos sua colaboração.

1. Quanto tempo trabalha no CRAS

1 a 3 ano                       4 a 6 anos                       mais 6 anos

2. Você recebeu capacitação antes do exercício de sua função?

sim                                   não                                   pouco

3. Você acha que seu trabalho seria mais bem executado se fosse antes capacitado?

sim                                   não                                   as vezes

4. O CRAS oferece capacitações? ..... Se “sim” quem (governo) oferece essas capacitações?

municipal                       federal                                   parceria municipal e federal

5. O seu trabalho oferece condições e oportunidades para o seu crescimento pessoal?

Sempre                                   Raramente                                   Nunca

6. Você se sente realizado com o seu trabalho?

Bastante realizado     Realizado     Pouco realizado     Nada realizado

7. Você se sente reconhecido pelo trabalho que realiza dentro do CRAS?

muito reconhecido     Reconhecido     Pouco reconhecido     Nada reconhecido

8. Você se sente motivado para o trabalho?

Muito motivado     Motivado     Pouco motivado     Nada motivado

9. Como é o seu relacionamento com a equipe de trabalho?

muito bom     bom     razoável     ruim

10. Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelo CRAS?

muito boa     boa     razoável     ruim

11. Você acha que o seu desempenho profissional influencia na qualidade dos serviços prestados pelo CRAS

muito     pouco     Não influência

12. Seu ambiente de trabalho (instalações físicas) é propício para o exercício de sua função?

sim     não     pouco propícia

13. Quais melhorias seriam necessárias ao ambiente de trabalho para que o mesmo fosse adequado ao desempenho de sua função:

iluminação     mobiliário     espaço físicos     outros: quais \_\_\_\_\_

14. Quais temas/assuntos você acha que deveriam ser abordados nos treinamentos e cursos ofertados futuramente pelo CRAS ou órgãos públicos.

---

---

---

15. O que você poderia fazer para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS?

---

---

---

---