

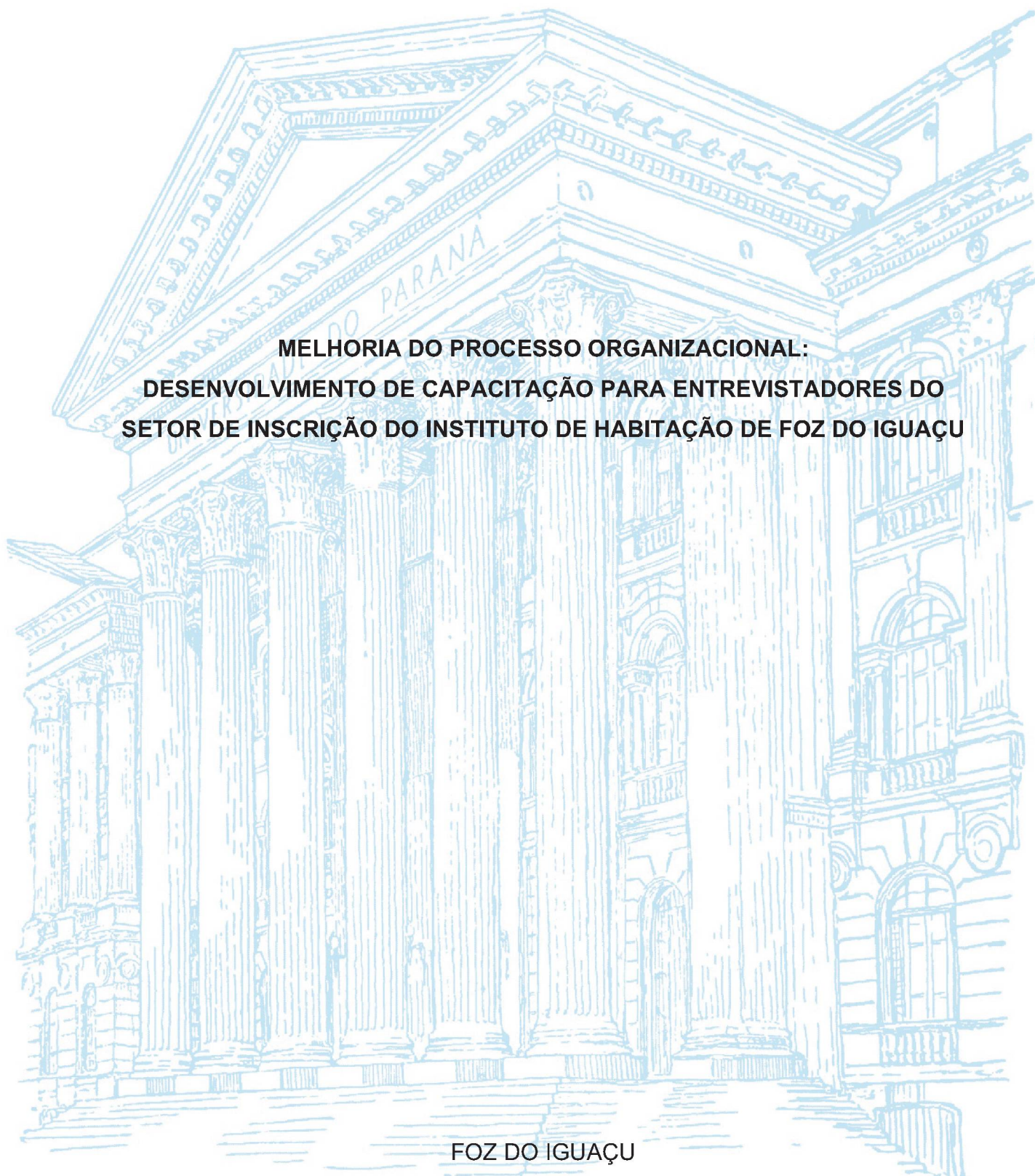
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**JULIANI DE BRITO SAMPAIO**

**MELHORIA DO PROCESSO ORGANIZACIONAL:  
DESENVOLVIMENTO DE CAPACITAÇÃO PARA ENTREVISTADORES DO  
SETOR DE INSCRIÇÃO DO INSTITUTO DE HABITAÇÃO DE FOZ DO IGUAÇU**

**FOZ DO IGUAÇU**

**2019**



JULIANI DE BRITO SAMPAIO

**MELHORIA DO PROCESSO ORGANIZACIONAL:  
DESENVOLVIMENTO DE CAPACITAÇÃO PARA ENTREVISTADORES DO  
SETOR DE INSCRIÇÃO DO INSTITUTO DE HABITAÇÃO DE FOZ DO IGUAÇU**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão Pública, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Msc Elic Vodovoz

FOZ DO IGUAÇU

2019

*Dedico esse trabalho em especial a Deus e a minha filha **Hadassa de Brito Sampaio**, razões da minha motivação e constante aprendizado.*

## AGRADECIMENTOS

A priori quero agradecer a **Deus**, por me conceder o dom da vida e estar ao meu lado todos os dias.

Agradeço à minha mãe Iraci (in memoriam) por todo esforço ao me criar, me educar, me amar. Essa é mais uma das conquistas que certamente traria muito orgulho para ela.

Agradeço a minha filha Hadassa de Brito Sampaio por ser minha inspiração diária, obrigada por ser minha companheira. Mãe te ama muito. Agradeço ao meu companheiro Oziel por me apoiar e incentivar.

À equipe do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu pela acolhida no período que permaneci trabalhando, pelo aprendizado nesse local tão importante que viabiliza moradia e assim dignidade para a população.

À equipe da Universidade Federal do Paraná pela atenção, conhecimento e toda orientação prestada no decorrer da pós, em especial a Kelly Mesquita Ribas, Queila Regina Souza Matitz, Alexandra Albareda e Elic Vodovoz.

Por fim, quero agradecer a mim, pela dedicação, persistência, coragem, força, crescimento, por mais essa etapa concluída.

*Se queres colher em três anos, planta trigo;  
se queres colher em dez anos planta uma  
árvore, mas se queres colher para sempre,  
desenvolve o homem. (Provérbio Chinês)*

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo desenvolver ações de capacitação voltadas ao público de entrevistadores do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu-FozHabita, a ser implantado até abril de 2019. Para auferir tal objetivo, foi realizada uma breve discussão sobre o direito à moradia como direito social firmado na Constituição Federal de 1988. Em seguida, perpassamos pela Habitação no Brasil e programas habitacionais. Além disso, discorremos brevemente sobre processos organizacionais e a importância da capacitação para pessoas que realizam o atendimento da população cotidianamente. Por fim, apresentou-se o diagnóstico e descrição da situação-problema e uma proposta técnica para sua possível solução. Nesse sentido, podemos observar que a capacitação deve ser uma das ferramentas que devem ser colocadas em prática constantemente pelos órgãos públicos que atendem de forma direta a população, uma vez que, as capacitações tendem a melhorar e aprimorar os serviços prestados.

Palavras chave: Processo Organizacional 1. Capacitação 2. Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu 3.

## **ABSTRACT**

The present work intends to develop training actions aimed at the public of interviewers of the Housing Institute of Foz do Iguaçu-FozHabita to be implemented by april 2019. To achieve this objective, a brief discussion was held about the right to housing as a social right enshrined in the Federal Constitution of 1988. Then we went through housing in Brazil and housing programs. In addition, we have a brief survey of organizational processes and the importance of training for people who attend daily to the population. Finally, the diagnosis and description of the problem situation was presented, and a technical proposal was offered as a possible solution. About it, we can see that training should be one of the tools that must be put into practice constantly by the public agencies that directly serve the population, since the training tends to improve the services provided.

Keywords: Organizational Process 1. Training 2. Housing Institute of Foz do Iguaçu 3.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – RECEBIMENTO DE TREINAMENTO E/OU CAPACITAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO (ENTREVISTADOR).....	26
GRÁFICO 2 – RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA REALIZAR O TRABALHO.....	26
GRÁFICO 3 – PERCEPÇÃO SOBRE A NECESSIDADE DE CAPACITAÇÃO VERSUS EXECUÇÃO DO TRABALHO....	27
GRÁFICO 4 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PARA A POPULAÇÃO PELO FOZHABITA.....	27
GRÁFICO 5 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PARA A POPULAÇÃO PELO FOZHABITA.....	28



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – MATRIZ SWOT.....	25
-----------------------------	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS**

- C.F - Constituição Federal
- FozHabita - Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1 APRESENTAÇÃO .....	13
1.3 OBJETIVO ESPECÍFICOS .....	14
1.4 JUSTIFICATIVA DO OBJETIVO .....	14
1.5 METODOLOGIA .....	15
<b>2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>16</b>
2.1 DIREITO À MORADIA .....	16
2.2 HABITAÇÃO .....	17
2.3 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS .....	18
2.4 A IMPRESCINDIBILIDADE DA CAPACITAÇÃO .....	20
<b>3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA</b> .....	<b>22</b>
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO – A AUTARQUIA .....	22
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....	23
3.2.1 Descrição do Problema .....	23
3.2.2 Análise dos dados da Pesquisa .....	25
<b>4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA</b> .....	<b>29</b>
4.1 PROPOSTA TÉCNICA .....	29
4.1.1 Plano de implantação .....	30
4.1.2 Recursos .....	31
4.1.3 Resultados esperados .....	31
4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas .....	32
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>34</b>
<b>ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO</b> .....	<b>36</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 APRESENTAÇÃO

O presente trabalho visa planejar ações de capacitação voltada ao público de entrevistadores do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu/PR, bem como almeja motivar e sensibilizar para a melhoria no atendimento à população da Política habitacional do município.

O Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu – FozHabita é uma entidade autárquica, com personalidade jurídica própria que foi instituído por meio da Lei nº 2.389 de 22 de maio de 2001.

Atualmente esta em processo de implantação um sistema informatizado no FozHabita. Esse sistema tem finalidade facilitar e agilizar o trabalho dos colaboradores e servidores da Autarquia. Assim, o processo de inscrição da população que necessita acessar o direito à moradia será realizado através de formulários eletrônicos e sem utilização de formulários físicos, diminuindo assim a quantidade e o excesso de cópias das documentações pessoais exigidas pela Autarquia no ato da inscrição.

Nesse viés, o sistema terá uma Aba, denominada “Informações Sociais/Critérios Atendidos” a qual consiste em informações relevantes que pontuam o índice de vulnerabilidade ou não da família inscrita, de forma a orientar qual programa habitacional ela deve seguir.

Para tanto, no momento de realizar o levantamento de quais informações seriam indispensáveis no processo do formulário eletrônico a equipe técnica a qual eu faço parte, pôde observar algumas perguntas que o entrevistador deveria fazer com a pessoa atendida. Assim, houve receio por conta da responsabilidade do entrevistador ao preencher tal formulário com informações tão relevantes, uma vez que essas informações serão o canal para que o sistema gere relatórios com dados que servirão para possível inserção dessas famílias para participar da seleção em determinado empreendimento habitacional.

Considerando o período trabalhado até hoje nessa Autarquia, observando alguns atendimentos executados e por meio da realização de uma análise SWOT, foi possível perceber a necessidade de melhorar o atendimento e aperfeiçoar os trabalhadores, tendo em vista que o Setor de Inscrição é a porta para a população

acessar os programas habitacionais, assim faz-se necessário capacitar os entrevistadores, uma vez que as informações inseridas poderão auxiliar no processo para possível seleção de determinadas famílias.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Desenvolver ações de capacitação voltada ao público de entrevistadores do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu-FozHabita a ser implantado até abril de 2019.

## 1.3 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Planejar, organizar e promover a capacitação;
- Motivar os entrevistadores para a qualificação;
- Sensibilizar os entrevistadores no atendimento à população;
- Qualificar os entrevistadores para prestarem serviço adequado aos cidadãos.

## 1.4 JUSTIFICATIVA DO OBJETIVO

Ponderando que o direito à moradia é um direito social que consta no artigo 6º da Constituição Federal de 88, quem presta esse serviço que poderá proporcionar o acesso da população a esta política pública tão relevante, no mínimo, deve ter clareza e responsabilidade na qualidade dos serviços prestados, tanto por todos os trabalhadores do Setor (incluindo os entrevistadores), bem como pela Direção da Autarquia.

Temos que levar em consideração que a capacitação constante dos colaboradores/servidores que atuam diretamente com a população deve ser um dos quesitos e fator predominante para que haja um atendimento adequado e que assim melhore cada vez mais a prestação de serviços públicos ao cidadão, entendendo o cidadão como sujeito de direitos. O projeto terá boa viabilidade, sendo que colaborará com os objetivos do FozHabita, bem como da sociedade.

## 1.5 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos da pesquisa, optou-se por realizar uma pesquisa exploratória, considerando que ela permite uma ampla compreensão do assunto, uma vez que, conforme aponta Gil (2008, p. 27) “são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”.

Em relação à natureza da pesquisa, ela foi classificada como qualitativa, pois permitirá que a pesquisadora não se preocupe com a quantidade, com a representatividade numérica, mas sim com a qualidade com que foi dado tal fato.

Para coleta de dados, optou-se pela pesquisa bibliográfica, a qual se utiliza de materiais, como livros e artigos científicos (GIL, 2008). Será utilizado também o questionário, possibilitando verificar a opinião dos sujeitos relacionados a esta pesquisa sobre a necessidade da capacitação para preenchimento do formulário em questão. O universo da pesquisa foram os entrevistadores do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu ao total de 4 (quatro) estagiários.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 DIREITO À MORADIA

O direito à moradia é um direito social fundamental para todo ser humano, previsto na Constituição federal de 88, no artigo 6º dentre ela estão outras garantias essenciais para viver com o mínimo de dignidade. Assim a Carta Magna prevê que: “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade, a assistência aos desamparados[...]”. (BRASIL, 1988, p. 01).

Salientamos que mesmo sendo esse um direito inerente ao ser humano, é um assunto complexo de lidar, uma vez que é fato ser um problema social que afeta muito a população, ainda mais aqueles cidadãos carentes e vulneráveis. Para que esse problema tenha o mínimo de atenção, o Estado deveria criar políticas públicas que viessem ao encontro do interesse daqueles que precisam. De acordo com Inácio (2002, p. 45).

Consagrada assim como direito social, a moradia deve ser implementada progressivamente pelo Poder Público, ao qual incumbe a adoção de posturas que efetivamente concretizem o referido direito, realizando, assim, além da justiça social, a justiça geral, em face dos deveres das pessoas em relação à sociedade, corrigindo-se os excessos da autonomia da vontade em benefício dos interesses comunitários.

O Estado deve assistir essa população que tanto necessita e não apenas criar políticas públicas fragmentadas, que não vão ao cerne da problemática, visando apenas medidas paliativas, em outras palavras “apagando o fogo”, e isso faz com que a demanda ao invés de minimamente diminuir, aumente cada vez mais causando inúmeros problemas que perpassam além do habitacional. Dado ao exposto, Pansieri (2008, p. 112) enfatiza que:

O direito a uma moradia adequada significa dispor de um lugar onde se possa asilar, caso o deseje, com espaço adequado, segurança, iluminação, ventilação, infraestrutura básica, uma situação adequada em relação ao trabalho e o acesso aos serviços básicos, todos a um custo razoável.

O direito à moradia incluído na Constituição Federal de 88 é um grande avanço para o país, porém não é garantia para a efetivação seja concretizada na

prática. Esse direito depende muito daqueles que estão no poder e as prioridades que o governo pretender atender. Salientamos ainda que não basta boa vontade, é um assunto complexo que deve ser pensado e analisado a curto, médio e longo prazo pelo poder público e em conjunto com a sociedade civil.

É importante ressaltar que o Brasil é um país que adota como sistema econômico o capitalismo e, por isso, incentiva a busca pelo lucro. Dessa forma, a sua intervenção se dará por meio de medidas paliativas, seletivas, focalizadas e segregadas como forma de apaziguar a população por algum tempo, o que não resolve inteiramente os problemas sociais.

Em 2001, foi sancionado o Estatuto das Cidades, a qual regulamenta os artigos 182 e 183 da C.F de 88 estabelecendo “normas de ordem pública e interesse social que regulam o uso da propriedade urbana em prol do bem coletivo, da segurança e do bem-estar dos cidadãos, bem como do equilíbrio ambiental.” (BRASIL, 2001, p. 01). Esse Estatuto busca ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e assim torna-se mais um subsídio que visa proporcionar o bem da população.

E imprescindível que o Estado elabore e coloque em prática políticas habitacionais que tenham como objetivo diminuir as desigualdades sociais presentes no cotidiano da sociedade em geral.

## 2.2 HABITAÇÃO

O acelerado aumento populacional e o processo de urbanização fizeram com que a maioria das cidades crescessem sem organização, assim proporcionou e alavancou um contingente de pessoas sem moradia ou vivendo às margens da sociedade, na maior parte na ilegalidade, em moradias sem condições mínimas de habitabilidade e por decorrência e consequência, sem saneamento básico.

É nesse viés, que surgem os conjuntos habitacionais, como forma de suprir uma parte do déficit habitacional do país, visando proporcionar moradia de forma rápida, economicamente mais viável e que ocupem menos solo possível dentro das cidades.

Para tanto, é imprescindível relatar que esses programas habitacionais são pensados e visam priorizar a quantidade (número de habitações) e não a qualidade.



Assim, quando são construídos apartamentos (muitas vezes, com vários andares) e não casas, a proposta de política pública voltada para a população mais vulnerável socialmente torna-se um problema para a família beneficiária, que além de pagar mensalmente a parcela do imóvel também deverá pagar condomínio, dentre inúmeros problemas sociais. Além do mais, esses conjuntos habitacionais são construídos longe dos grandes centros das cidades, assim,

Conjuntos habitacionais construídos em locais distantes, ermos, oferecendo péssimas condições de vida a seus moradores, igualmente exigindo a implantação de serviços básicos, a um custo muitas vezes maior do que o desembolso necessário para a recuperação de moradias em áreas deterioradas, como as regiões centrais das capitais. A alegada falta de recursos para a questão da moradia e a correlata deterioração da qualidade de vida nas cidades para a população como um todo é apenas a outra face do desperdício e má aplicação do dinheiro público das Prefeituras, Estados e União, por falta de uma política habitacional e urbana no País. Obviamente, nenhuma das distorções é acidental. Elas refletem a predominância de interesses econômicos, desconsiderando-se os interesses de toda a população coletivamente e das famílias sem acesso à habitação, especificamente (PROJETO MORADIA, 2001, p.47).

Nesse viés, destacamos que com essas construções o poder público minimamente resolve uma pequena parcela dos problemas sociais, mas outras como emprego e renda, segurança pública, transporte, dentre outras, ficam a mercê da boa vontade dos gestores, implicando ainda mais no processo de emancipação das famílias beneficiárias desses empreendimentos.

### 2.3 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

De acordo com Harrington (1993, p. 34) “os processos são as atividades-chave necessárias para administrar e/ou operar uma organização”. Assim, podemos dizer que processos são ações que envolvem recursos humanos, físicos, dentre outros para fazer funcionar um local. Na perspectiva de Bergue (2014, p. 41)

A incidência das pessoas sobre os processos produtivos (métodos, equipamentos e insumos de produção) resulta no trabalho. Esse resultado da atividade humana no ambiente organizacional, por sua vez, é responsável pela adição de valor aos produtos gerados pelo Estado (bens ou serviços públicos).

Para facilitar ainda o entendimento, processo é como “uma série de tarefas ou etapas que recebem insumos (materiais, informações, pessoas, máquinas, métodos) e geram produtos (produto físico, informação, serviço), usados para fins específicos por seu receptor” (ADAIR E MURRAY, 1996, p. 27). Reforçando isso, Araújo descreve que é a “sequência de atividades que se segue um cronograma preestabelecido, em que os recursos envolvidos e o ponto almejado se apresentam de forma simples e nítida”. (2011, p. 25). E ainda acrescenta que é “[...] um conjunto de sequenciado de atividades formadas por um conjunto de tarefas [...]” (2011, p. 25). Assim, podemos dizer que é como se fosse o caminho percorrido para alcançar algum objetivo.

Podemos compreender com base em Adair e Murray (1996, p. 30) que processo “não se define por aquilo que as pessoas fazem, e sim pela sequência das coisas ou tarefas executadas para gerar o resultado.” Desta forma, podemos dizer que o processo se dá à medida que acontece uma sequência de etapas que gerarão um resultado, que é o produto final.

Dentro de todo local que ofereça algum tipo de serviço ou produto existe um processo de trabalho que perpassa por algumas etapas até o resultado final. Assim, podemos definir esse processo como,

Um conjunto de atividades integradas que absorvem recursos de produção, que os transformam segundo uma determinada matriz de combinação (adicionam valor) e fornecem um resultado na forma de produto específico (bem ou serviço) desejado pelo seu usuário. (BERGUE, 2014, p. 43 - 44)

Vale ressaltar, com base em Bergue (2014, p. 48), que existem inúmeros fatores que podem gerar limitação do trabalho em organizações públicas, esses podem ter “natureza conhecida (as limitações de uma máquina, de um contingente de pessoas), outros não (o desconhecimento e a consequente dificuldade de tratamento que afeta uma pessoa em relação a uma situação ou questão específica posta na realização do trabalho)”.

Faz-se imprescindível destacar aqui que a efetividade para que o processo organizacional de um determinado local seja de fato executada em sua plenitude não deve ser dissociada dos recursos humanos. Nesse viés, Ferreira (2013, p. 35) descreve que,

A efetividade dos processos é influenciada, portanto, pela gestão de pessoas, pelo estilo de trabalho das equipes e pelas expectativas que são geradas no contexto organizacional. A observação adequada do fator humano na gestão dos processos pode ser o diferencial das organizações, particularmente daquelas que sabem selecionar as pessoas certas para o trabalho a ser realizado, que investem no desenvolvimento do pessoal e que sabem reconhecer e integrar o potencial de seus talentos.

A escolha, o desenvolvimento das pessoas que vão trabalhar em determinado local, pode ser considerado um princípio de sucesso para alcançar os objetivos da Instituição. Tentar aproximar os objetivos da Instituição com o perfil profissional necessário para executar tais serviços e ações dentro da mesma é de extrema relevância.

Nessa perspectiva, o mesmo autor destaca para que “os processos organizacionais aconteçam de forma eficiente e efetiva, é extremamente importante que as equipes estejam bem integradas” (2013, p. 36). É necessário entrosamento dos vários setores que compõem uma Autarquia/Instituto e etc., a fim de que possam trabalhar para o bem da coletividade, melhorando os serviços prestados para a população.

## 2.4 A IMPRESCINDIBILIDADE DA CAPACITAÇÃO

A capacitação é uma prática que deve andar constantemente junto aos servidores/colaboradores/estagiários que prestam serviços públicos à população de modo geral.

Pode-se ressaltar que à medida que vai havendo a inserção desse servidor/colaborador/estagiário é necessário seu treinamento e capacitação, e para que isso ocorra a Entidade pública deve ter clareza das atribuições de cada Setor e os procedimentos adequados para o bom funcionamento da mesma.

A tarefa de treinar e capacitar não é tão fácil, uma vez que depende de orçamento e planejamento por parte da Entidade. Conforme destaca Chiavenato (2010, p. 367) “[...] o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e se tornarem cada vez mais valiosas”.

Coadunando com isso, Borges-Andrade, Abbad e Mourão (2006, p. 160) trazem a seguinte ponderação:

[...] Treinamento pode ser definido como uma ação tecnológica controlada pela organização, composta de partes coordenadas, inseridas no sistema organizacional, calcada em conhecimentos advindos de diversas áreas, com a finalidade de (a) promover a melhoria do desempenho; (b) capacitar para o uso de novas tecnologias e (c) preparar para novas funções. Essas finalidades são atingidas por meio da aquisição sistemática e intencional e competências e aplicação dessas no trabalho.

Além disso, o treinamento e capacitação das pessoas que prestam serviços à população visam o melhoramento da pessoa, que automaticamente vem influenciar no aprimoramento da organização e conseqüentemente reflete no excelente atendimento realizado para o usuário final. Nesse viés, Campos et al. (2010, p. 03) discorre que “a capacitação se constitui, então, em uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à organização e aos usuários”.

Nessa perspectiva destaca Chiavenato (2010, p.362)

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.

No entendimento do autor acima, capacitar é repassar algo para as pessoas para que as mesmas possam melhorar o trabalho praticado cotidianamente e assim conseqüentemente ser mais eficientes. Nesse viés, pode-se dizer que investir na capacitação é valorizar a população que tanto carece de serviços públicos que venham minimamente garantir dignidade.

### 3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

#### 3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO – A AUTARQUIA

O Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu - FozHabita fica localizado à Rua Quintino Bocaiúva, 595 – Centro. É regido pela Lei nº 2.389 de 22/05/2001, como Autarquia do município de Foz do Iguaçu/PR, tendo personalidade própria juridicamente. O FozHabita tem por finalidade,

Planejar, organizar, dirigir, coordenar, executar, delegar e controlar a prestação de serviços públicos à habitação popular, também executando programas de desfavelamento outros programas habitacionais voltados à população de baixa renda, observando o planejamento urbano municipal. (INSTITUTO DE HABITAÇÃO, 2001, p. 01)

O atendimento na Autarquia acontece de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h. Atualmente é conduzido por uma Diretora Superintendente e uma Diretora Administrativo Financeiro. A Autarquia tem como objetivos:

- ✦ Atender famílias que necessitam ser relocadas de áreas de preservação ambiental, de risco e/ou destinadas a obras públicas.
- ✦ Promover ações socioeducativas com as famílias beneficiadas;
- ✦ Estabelecer a participação popular e sua organização;
- ✦ Incentivar novas formas de geração de emprego e renda;
- ✦ Estimular o envolvimento das famílias na busca de soluções para os problemas apresentados;
- ✦ Fomentar a criação de formas alternativas de enfrentamento da pobreza;
- ✦ Desenvolver ações de interface com as demais políticas públicas. (INSTITUTO DE HABITAÇÃO, 2001, p. 01).

O FozHabita é dividido em vários setores: Administrativo, Contratos, Técnico, Jurídico, Serviço Social, Cadastro e Inscrição. Recentemente, com o chamamento do concurso conseguiu ter quadro próprio de recursos humanos. Ao total conta com: Arquiteto Júnior (1); Assistente Social Júnior (2); Contador Júnior (1); Engenheiro Ambiental Júnior (1); Engenheiro Civil Júnior (1) e Procurador Júnior (1), Motorista de Veículos Leve I (1); Assistente Administrativo Júnior (4); Agente Fiscal Júnior (2). Também conta com: Assistente Social Júnior (2) cedidas pela Prefeitura; Assessoria Técnica Especial (2); Assessor I (2); Assessor II (1); Estagiários em geral (18). O espaço físico conta com 10 salas grandes.

## 3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### 3.2.1 Descrição do Problema

A proposta desse projeto surgiu no momento da construção do Sistema que será implantado na Autarquia. O sistema vai ter um formulário geral com dados e informações do responsável familiar e das demais pessoas do grupo familiar. O formulário contém abas para preenchimento referente aos **critérios de seleção** de pessoas para serem encaminhados para a Caixa Econômica Federal, a qual fará a seleção, dando parecer favorável ou não para que o responsável familiar seja inserido em apartamento e/ou casa em empreendimento construído para tal finalidade. Essa Aba com a inserção das informações será muito relevante para que o trabalho do FozHabita fique mais organizado e, de certa forma, transparente. É através da Aba que o Setor de Serviço Social terá acesso aos Relatórios e dados dos inscritos e assim, a partir da modalidade do empreendimento habitacional (apartamento ou casa), poderá ser mais detalhado gerando relatório das pessoas que enquadram nos critérios.

No que se refere ao processo de inscrição da população junto ao Setor de Inscrição do FozHabita atualmente ela ocorre por meio do preenchimento do formulário físico existente e cópias dos documentos pessoais, comprovantes de residência e renda, folha resumo (Cadastro Único do Governo Federal). Essa inscrição é lançada em Excel para que quando algum profissional necessitar ou até mesmo o requerente da inscrição precisar atualizar dados cadastrais, o entrevistador conseguirá achar de forma mais rápida. O quadro de entrevistadores do Setor da Inscrição atualmente é composto por estagiários de várias áreas. Circunstância essa que preocupa um pouco, uma vez que o ideal seria no mínimo ter duas pessoas efetivas do quadro de pessoal para ficar responsável por realizar esse processo de inscrição.

Em relação à função exercida pelos estagiários, salientamos que nenhum realizou algum tipo de treinamento, capacitação ou qualificação antes de ingressar no Setor e nem mesmo após a sua inserção. Como já dito anteriormente, o Setor é composto por estagiários, sendo no total 4 (quatro) estagiários e 1 (um) Assessor que realiza o acompanhamento e atendimentos. Salientamos ainda que no quadro de pessoal do FozHabita não está prevista a função de entrevistador, essa foi uma

nomenclatura que consideramos para a função. Nota-se que 100% (cem por cento) dos recursos humanos para assumir tal função é composta de pessoas que não têm vínculo de trabalho efetivo no Instituto de Habitação, apenas contrato de estágio, a qual recebem o valor de um salário mínimo para exercer atividades dentro da Autarquia.

As atividades realizadas pelos estagiários entrevistadores são:

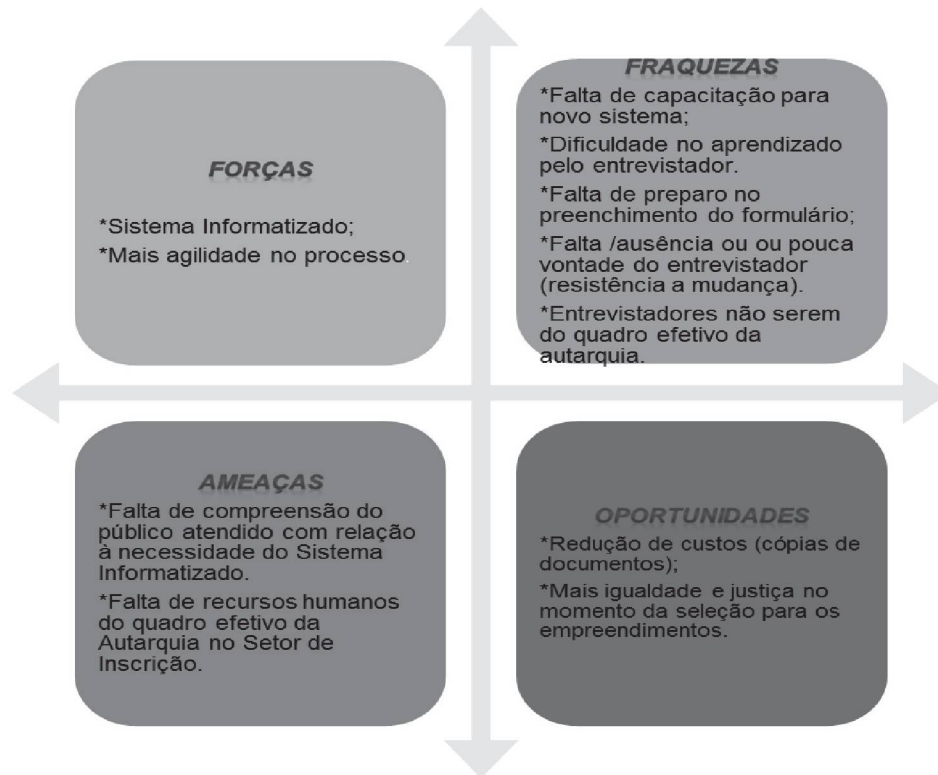
- ⇒ Realizar inscrição em formulário físico, que após a implantação do Sistema Informatizado deverá ser feita em meio eletrônico;
- ⇒ Prestar informações e esclarecimentos acerca da inscrição, processo de seleção;
- ⇒ Buscar nos arquivos inscrições quando solicitados por profissionais de outros setores;
- ⇒ Lançar as inscrições no Excel.

Ressaltamos que o Setor de Serviço Social tem ligação direta com o Setor de Inscrição. Desta forma, ressaltamos a importância no preenchimento correto do formulário eletrônico. É por meio desse preenchimento que as técnicas (assistentes sociais) poderão posteriormente, extrair desse sistema relatórios e conforme perfil que cada empreendimento habitacional irá ter fazer a intervenção e viabilização da moradia.

O sistema terá o formulário de informações pessoais e gerais e nele também terá uma Aba referente aos critérios de seleção, na qual estarão contidos elementos que poderão auxiliar no processo de seleção para determinado empreendimento habitacional dependendo das características. Só para exemplificar, terá uma Janela/Filtro com marcação para mulheres chefes de família, nessa serão duas alternativas: afirmando ou negando. Terá outra Janela/Filtro para inserção de pessoa idosa na família. Outra também para pessoa com deficiência na família, dentre outras questões, uma delas é a renda familiar.

Nesse viés, após levantados todos os procedimentos e atividades que implicam no acesso ao direito à moradia da população pode-se perceber e identificar a necessidade de preparar esses entrevistadores (estagiários) lotados na Autarquia para que desenvolvam um trabalho adequado e com dignidade para a população que necessita acessar esse direito.

Para reforçar a necessidade da capacitação desses funcionários, foi realizada uma análise SWOT, cujos resultados estão sintetizados na matriz abaixo (figura 1), da qual se enfatiza a fraqueza relacionada à falta de capacitação para o novo sistema, fraqueza essa que pode comprometer as oportunidades e forças decorrentes da implantação do sistema informatizado.

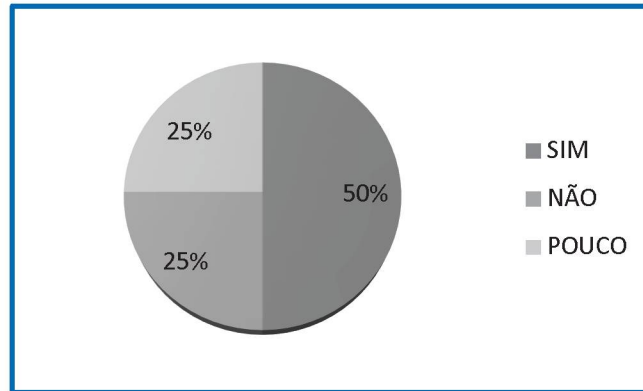


**Figura 1:** Matriz Swot do novo sistema informatizado.  
**Fonte:** elaborado pela autora (2019).

### 3.2.2 Análise dos dados da Pesquisa

A partir dos dados coletados por meio do questionário fechado entregue aos entrevistadores (anexo 1) do Setor de Inscrição do FozHabita, podemos observar no gráfico 1, a seguir, as respostas dadas.

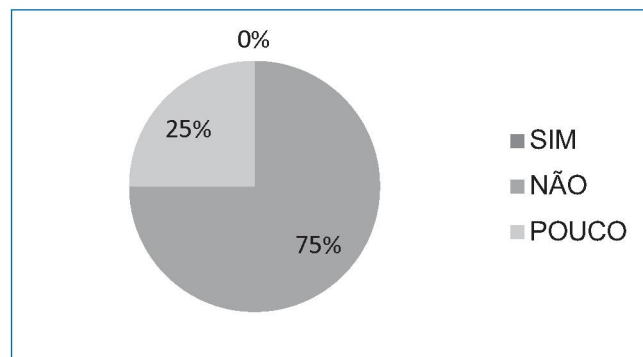




**Gráfico 1** – Recebimento de treinamento e/ou capacitação para o exercício da função (entrevistador).  
**Fonte:** Gráfico elaborado pela autora.

Com base no gráfico 1, podemos notar que 50% recebeu algum tipo de treinamento para exercer a função de entrevistador, sendo que 25% teve pouca instrução e 25% não teve nenhuma. Isso demonstra que uma função tão importante, que é considerada como primeiro mediador e “porta de entrada” para que a população tenha acesso a moradia própria está sem o devido preparo, podendo desta forma causar problemas futuros tanto para a população atendida como também para a própria Autarquia.

Na questão seguinte, questionamos em relação ao recebimento das informações necessárias para a realização do trabalho referente ao sistema informatizado que está sendo implantado (inclusive na aba informações sociais).

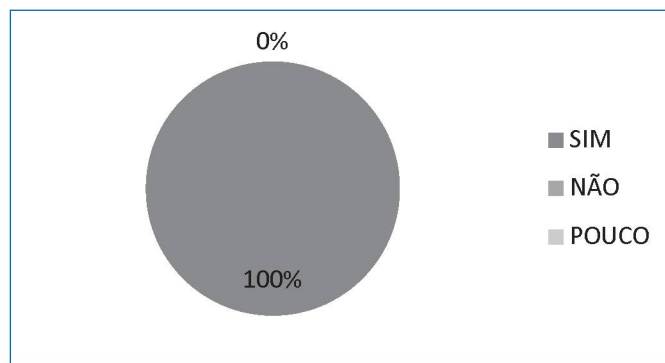


**Gráfico 2** – Recebimento de informações necessárias para realizar o trabalho.  
**Fonte:** Gráfico elaborado pela autora.

Nota-se que 75% não recebeu treinamento e/ou capacitação para realizar o preenchimento nessa Aba. Salienta-se que essa Aba de Informações sócias terá muita relevância na pontuação referente ao índice de vulnerabilidade de cada família inscrita. Podemos mencionar, por exemplo, um dos tópicos nessa Aba que se refere

à informação sobre “Mulher chefe de família”, e aqui o entrevistador deve ter clareza e saber fazer a pergunta para o entrevistado, e assim inserir no formulário. Outro exemplo é o tópico “Necessita de imóvel adaptado”, pois aqui, a depender da resposta, poderá inserir essa família para concorrer pela cota (3%) para pessoa com deficiência, sendo a pessoa responsável familiar ou dependente dentro do núcleo familiar.

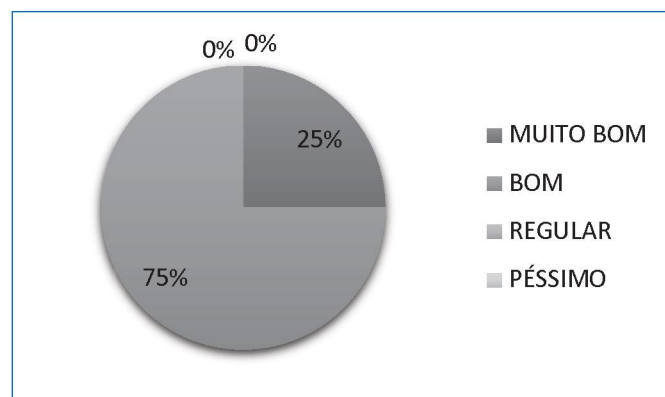
A seguir, interrogamos o funcionário se entendia que a função de entrevistador seria melhor executada caso houvesse capacitação (gráfico 3).



**Gráfico 3** Percepção sobre a necessidade de capacitação *versus* execução do trabalho.  
**Fonte:** Gráfico elaborado pela autora.

É necessário frisar que o resultado foi unânime, sendo que 100% dos entrevistados concordam que seria de extrema importância eles serem treinados e/ou capacitados para a execução do trabalho na Autarquia. Faz-se notório levantar esse entendimento por parte dos mesmos.

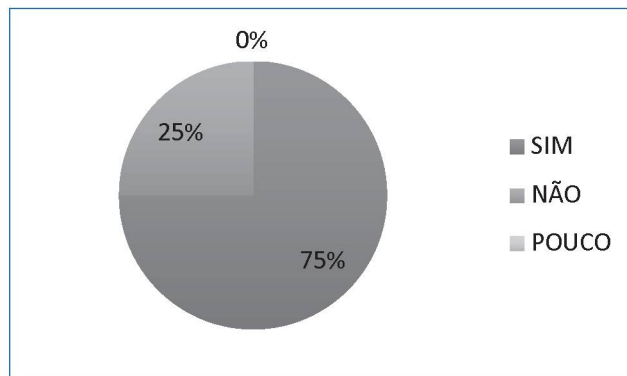
Posteriormente, foi questionado sobre qual a avaliação que os entrevistadores têm em relação aos serviços prestados e ofertados pelo Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu.



**Gráfico 4** Avaliação dos serviços prestados para a população pelo FozHabita.  
**Fonte:** Gráfico elaborado pela autora.

A partir das respostas pode-se perceber que nenhum dos entrevistados considera os serviços prestados como regular ou péssimo. Assim, temos 75% destacando que os serviços são bons e 25% como sendo muito bom. Acredita-se que essa avaliação é importante, uma vez que estão avaliando o próprio serviço.

Por fim e não menos importante questionamos em relação ao atendimento e desempenho na Autarquia, se eles consideravam que poderiam influenciar positivamente e/ou negativamente na vida da população atendida. (gráfico 5).



**Gráfico 5** Influência do atendimento do FozHabita na vida da população.

**Fonte:** Gráfico elaborado pela autora.

Transparece nesse gráfico algo que deixa intrigada a autora, sendo que 25% dos entrevistadores, que como já mencionados acima, são “porta de entrada” para futuro acesso da população à tão sonhada moradia não consideram que podem influenciar de forma positiva e/ou negativa a vida dos sujeitos. Acreditamos que, além da capacitação, devem ser levantadas outras questões, como o papel do entrevistador e mostrar a relevância dentro do FozHabita, bem como mostrar que uma Aba preenchida de forma equivocada e/ou com pouca importância da parte do entrevistador pode ter impactos horríveis para as famílias.

Vale destacar que mais da metade dos entrevistadores (75%) acreditam sim que podem influenciar, que eles têm essa consciência e isso é necessário e imprescindível para quem está atendendo. Salientamos que vai além de um mero atendimento, deve-se considerar que são pessoas, famílias que estão atrás dos seus direitos e que devem ser respeitados em sua totalidade.

## 4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### 4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Diante do exposto e considerando os levantamentos realizados durante a produção do presente trabalho, por meio de observação e posteriormente por questionário aplicado no Setor de Inscrição do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu – FozHabita, a proposta técnica será capacitação dos entrevistadores com vistas a qualificação do trabalho.

A priori, a melhoria no processo organizacional no Setor de Inscrição da Autarquia é um grande passo. A capacitação para os entrevistadores desse Setor tão importante e que serve de abertura para que a população venha acessar a moradia, direito esse, que por inúmeras vezes é negligenciado pelo poder público causando e aumentando ainda mais as mazelas da “questão social”<sup>1</sup> no cotidiano das pessoas.

Para tanto, a intenção da proposta técnica é fazer com que o entrevistador venha a ter mais conhecimentos para que preencha o formulário de inscrição de forma apropriada e assim com o trabalho realizado em sua totalidade possa ser canal entre o usuário e a habitação.

Nesse sentido, a capacitação será ministrada por meio de palestras que tratem de cada tópico, item e Aba dentro do quesito Informações Sociais/Critérios. O intuito será construir uma pequena Cartilha explicativa que não terá custo, uma vez que ficará na Pasta FozHabita sendo de alcance dos entrevistadores para quando surgirem às dúvidas, bem como deixar uma técnica social de referência para questionamentos e sanar dúvidas. Ademais, pretende-se capacitar os entrevistadores antes mesmo de iniciar as atividades no FozHabita, dentro do Setor de Inscrição, assim como capacitar os demais Setores, para que entendam o funcionamento e processo da inscrição. Além disso, os entrevistadores precisam

---

<sup>1</sup>De acordo com Iamamoto (2003, p. 27) o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

estar qualificados e estar acompanhando o andamento em relação às normativas e legislações que estão vinculadas ao processo de seleção para os empreendimentos.

#### 4.1.1 Plano de implantação

##### **Primeira Etapa:**

No primeiro momento, será necessário realizar reunião com a Diretora Superintendente do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu e levar as observações que a equipe técnica teve ao realizar a construção do questionário na Aba Informações Sociais/Critérios. Em seguida, será apresentado o projeto “Capacitação para entrevistadores” explicando os objetivos, como se dará o desenvolvimento do projeto, custos, recursos humanos e físicos, a data e horário para realização, previsão geral de tempo da capacitação, quais serão os possíveis resultados e impactos para a Autarquia. É de extrema relevância que a direção compreenda a necessidade de capacitação quando o entrevistador se inserir dentro da Autarquia e que não fique apenas nessa capacitação, que algum outro profissional do FozHabita venha a trazer outras propostas, bem como trazer profissionais de outras Secretarias e afins, para que o entrevistador tenha maior dimensão do seu atendimento. É importante que quem trabalhe no Instituto tenha clareza do papel social que faz quando realiza atendimento adequado ao cidadão.

Vale salientar a importância de ter quadro profissional efetivo (estatutário) no Setor de Inscrição, como já foi inserido em outros setores da Autarquia por meio de Concurso Público realizado no ano de 2018. Enfim, se o setor dispuser de pelo menos 2 (dois) estatutários poderia ter um trabalho realizado com mais eficiência, eficácia e efetividade.

##### **Segunda Etapa:**

Após a permissão da direção será realizado um diálogo com os entrevistadores (estagiários) em relação ao preenchimento do questionário com o intuito de motivá-los para a capacitação.

É imprescindível que todos os entrevistadores participem da capacitação para que o projeto alcance os objetivos. Posteriormente, será realizada uma conversa

com a intenção de sensibilizar os entrevistadores ao efetivar o atendimento junto ao público que frequenta a Autarquia.

A profissional que ministrará a capacitação será a técnica social que propôs o projeto de capacitação. Claro, que se por acaso não puder realizar tal feito, já poderá ser acordado com a Diretoria Superintendente designando outro técnico social.

#### **Terceira Etapa:**

Será elaborada uma pequena cartilha informativa e explicativa para preenchimento da Aba Informações Sociais/Critérios, que poderá ser acessada pelos entrevistadores quando surgirem as dúvidas. Essa cartilha vai ficar disponível dentro da pasta FOZHABITA-SETOR INSCRIÇÃO, a qual vai ser criada especificamente para esse fim.

#### 4.1.2 Recursos

Os recursos utilizados para a implantação do projeto seriam do próprio Instituto de Habitação – FozHabita. Em relação ao espaço físico seria a sala do Setor de Cadastro situada ao lado da sala do Setor de Inscrição.

A palestrante é a proponente desse projeto, que atualmente faz parte do quadro de servidores municipais. Nesse viés, não terá custos com pagamento de profissional para ministrar a capacitação, sendo pedido liberação e permissão da chefia imediata para realizar tal ação.

Recursos como computador, papel, caneta, café, água e demais que se fizerem necessários para andamento do projeto serão os que já existem na Autarquia. A cartilha mencionada acima não terá custos, pois vai ser disponibilizada por meio da Pasta FozHabita.

#### 4.1.3 Resultados esperados

Espera-se que com a capacitação dos entrevistadores a qualidade dos serviços prestados aos munícipes seja realmente atingida. Assim, destacamos que as expectativas são:

- ✓ Melhoria no processo organizacional;
- ✓ Qualificação adequada para os entrevistadores;
- ✓ Socialização dos conhecimentos adquiridos;
- ✓ Melhorar o fluxo no Setor e
- ✓ Melhora na prestação dos serviços para a população.

Assim com o ambiente de trabalho mais organizado, o entrevistador tendo mais clareza do seu papel e conseqüentemente mais qualificado e capacitado para exercer as suas tarefas dentro da Instituição faz com que o trabalho seja gratificante e relevante.

Além disso, vai refletir na Autarquia, uma vez que a população depositará mais credibilidade visto que com a utilização correta do Sistema Informatizado poderão concorrer de forma mais justa e igualitária entre eles.

#### 4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

No que concerne aos riscos, esperamos que não venha acontecer, mas caso aconteça seria mais em relação a falta de motivação e interesse por parte dos entrevistadores, nenhuma ou pouca melhora na prestação dos serviços públicos ofertados pela Autarquia, dificuldade quanto ao horário da capacitação, visto que o Setor não pode ficar sem pessoal para atendimento e esses se fazem de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.

Como medida preventiva, buscar-se-á apoio junto a diretoria superintendente para que faça uma reunião anteriormente ao processo e coloque a importância da capacitação para os entrevistadores, para a população e para a Autarquia. Também para a ministração da capacitação visará demonstrar de forma mais didática e dinâmica possível para que seja um momento prazeroso na busca do conhecimento.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O direito à moradia é algo intrínseco à vivência humana, uma vez que tendo um abrigo, um local seguro, poderá usufruir de forma digna dos outros direitos garantidos pela Constituição Federal 88.

É nesse viés, com o objetivo e finalidade de poder ofertar o acesso a tal direito à população, que as equipes do Instituto de Habitação do município de Foz do Iguaçu/PR vêm trabalhando arduamente e continuamente para que esse direito seja efetivado de forma justa.

É preciso destacar aqui os resultados da pesquisa, na qual constatou-se que os próprios entrevistadores salientaram a importância da capacitação dentro da Autarquia. Fato esse visto como ponto positivo, uma vez que conseguir perceber e entender que é preciso estar sendo capacitado/treinado para exercer tais tarefas e que isso pode gerar resultados positivos na vida dos sujeitos atendidos é extremamente valioso.

Para tanto, a capacitação desses servidores/colaboradores/estagiários que realizam atendimento ao público é de suma importância, visto que eles têm intervenção de forma indireta na vida dos indivíduos atendidos, assim, o atendimento deve ser o mais qualificado possível. É imprescindível, para que isso ocorra em sua totalidade, deve haver à sensibilização das pessoas que fazem esse atendimento e que as mesmas estejam em constante aprendizado, sempre buscando conhecimentos sobre a política de habitação e demais que considerarem indispensável. Coaduna-se com isso, a continuidade das capacitações para esse público, com outros temas, tópicos, fortalecendo ainda mais os serviços.

Diante dessa tecnologia que é o sistema Informatizado implantado no Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu para melhorar o atendimento da população atendida, podemos dizer que é um grande avanço para essa política pública no município.

A prestação de serviços públicos de forma justa e com qualificação deve ser um compromisso do poder público para com os munícipes. Desta forma, cada vez mais os gestores e profissionais que atendem a população devem pensar em alternativas para dar qualidade ao serviço e sucessivamente mais credibilidade para a Autarquia. Muito além da capacitação, é imprescindível que o entrevistador entenda seu real papel e função dentro do Fozhabita.



## REFERÊNCIAS

- ADAIR, C. B.; MURRAY, B. A. **Revolução total dos processos**. São Paulo: Nobel, 1996.
- ARAUJO, Luis César G. de. **Gestão de Processos**: melhores resultados e excelência organizacional. São Paulo: Atlas, 2011.
- ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos**: e as tecnologias de gestão organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- BRASIL. **Constituição Federal (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 2003.
- BRASIL. **Estatuto da Cidade**: Lei 10.257/2001 que estabelece diretrizes gerais da política urbana. Brasília, Câmara dos Deputados, 2001, 1ª Edição.
- BERGUE, Sandro T. **Comportamento Organizacional**. 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2014.
- BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. (Colaboradores). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho**: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed Editora, 2006.
- CAMPOS, NILO MORAES DE; PINTO, RODRIGO SERPA; MELLO, SIMONE PORTELLA TEIXEIRA DE. **Treinamento e desenvolvimento**: uma análise do programa de capacitação dos servidores do instituto federal de educação, ciência e tecnologia sul-rio-grandense. X Coloquio Internacional sobre Gestion Universitaria en América del Sur, 2010. Disponível em:<<https://core.ac.uk/download/pdf/30378009.pdf>> . Acesso em: 25 de janeiro 2019.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- FERREIRA, André Ribeiro. **Gestão de processos**. Módulo 3. – Brasília: ENAP/DDG, 2013.
- FOZ DO IGUAÇU. **LEI Nº 10.257, DE 10 DE JULHO DE 2001**. Disponível em:<<http://www.fozdoiguacu.pr.gov.br/portal/visualizaobj.aspx?idobj=10788>>. Acessado em: 24 de janeiro de 2019.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**/Antônio Carlos Gil. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.
- HARRINGTON, H. J. **Aperfeiçoando processos empresariais**. São Paulo: Makron Books, 1993.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 6º ed. São Paulo, Cortez, 2003.

INÁCIO, Gilson Luiz. **Direito Social à Moradia & a Efetividade do Processo: Contratos do Sistema Financeiro da Habitação**. Curitiba: Juruá, 2002.

INSTITUTO MORADIA, **Projeto Moradia**. São Paulo, Julho de 2000.

PANSIERI, Flávio. **Do Conteúdo à Fundamentalidade da Moradia**. In: OLIVEIRA NETO, José Rodrigues de. (Org.) *Constituição e estado social: os obstáculos à concretização da Constituição*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

## ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) de uma pesquisa sobre o seguinte tema: “Aperfeiçoamento no processo organizacional: desenvolvimento de capacitação para entrevistadores do setor de inscrição do Instituto de Habitação de Foz do Iguaçu”, que tem como objetivo obter dados para embasar a monografia do curso de pós graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

**Obs:** Não é necessário se identificar. Agradecemos sua colaboração 😊

1- Você recebeu treinamento e/ou capacitação para exercer essa função (entrevistador)?

sim  não  pouco

2- Você recebe informações necessárias para realizar o trabalho sobre o Sistema Informatizado que está sendo implantado (inclusive na Aba Informações sociais)?

sim  não  pouco

3- Você acha que o seu trabalho seria melhor executado se tivesse mais treinamento e/ou capacitação?

sim  não  pouco

4- Como você avalia os serviços prestados para a população pelo FozHabita?

muito bom  bom  regular  péssimo

5- Você considera que o seu atendimento e desempenho na Autarquia podem influenciar positivamente e/ou negativamente na vida da população atendida?

sim  não  pouco