

POLÍTICAS DE CAPACITAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA UTFPR – CÂMPUS DOIS VIZINHOS

Marcelo Tavares¹
Jéssica Mayer²
Giovanna Pezarico³
Audrey Merlin Leonardi De Aguiar⁴

RESUMO

Este artigo tem como temática as políticas de capacitação dos responsáveis pelas funções administrativas no âmbito da Universidade Pública Federal – os técnicos administrativos (TA's). Neste sentido, o artigo apresenta os resultados de pesquisa que teve por objetivo analisar as percepções acerca das políticas de capacitação dos técnicos administrativos da UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, no Câmpus de Dois Vizinhos-PR. O estudo, que teve por abordagem a pesquisa qualitativa de caráter descritivo utilizou como técnicas de coleta de dados questionários que envolveram 95% do universo pesquisado. Os dados foram analisados com o estabelecimento de três categorias distintas: comunicação interna, liderança e satisfação profissional. Em termos de marcos teóricos estes compreenderam conceitos acerca da Administração Pública e seus princípios, da peculiaridades da gestão da Universidade, tendo em vista a diversidade de atribuições desta organização e noções pertinentes à gestão de pessoas no âmbito da gestão pública. Quanto à síntese dos resultados identificou-se que a maioria dos respondentes acredita que as políticas de capacitação visam o aperfeiçoamento profissional e também que elas existem, em grande parte, para cumprir a lei. Além disso, outros resultados obtidos permitem inferir no sentido de que, na percepção dos TA's os cargos ou funções dentro da Instituição não são destinados com base na política de capacitação, propriamente dita. De modo geral, os resultados evidenciam a necessidade e o aprofundamento constante de tais políticas em âmbitos mais amplos que a instituição investigada, mas compreendida no contexto inerente às estratégias de desenvolvimento das instituições federais de ensino no contexto da Administração Pública.

PALAVRAS-CHAVE: Políticas de Capacitação; Universidade; Servidores.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem como temática as políticas de capacitação dos responsáveis pelas funções administrativas no âmbito da Universidade Pública Federal – especificamente, os técnicos administrativos (TA's). Neste sentido, o artigo apresenta os resultados de pesquisa que teve por objetivo analisar as percepções acerca das políticas de capacitação dos técnicos administrativos da UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, no Câmpus de Dois Vizinhos, município localizado na região Sudoeste do Estado do Paraná. A pesquisa realizada no ano de 2012 está vinculada à atividade de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, do Curso de Administração da UTFPR, Câmpus Pato Branco.

¹ Acadêmico do Curso de Administração da UTFPR-Câmpus Pato Branco, marcelotavaresdv@hotmail.com.

² Acadêmica do Curso de Administração da UTFPR-Câmpus Pato Branco, jeh_mayer@hotmail.com.

³ Mestre em Tecnologia, UTFPR-Câmpus Pato Branco, gpezarico@utfpr.edu.br.

⁴ Mestre em Ciências Sociais Aplicadas, UTFPR-Câmpus Pato Branco, leonardi@utfpr.edu.br.



A opção pelo desenvolvimento deste estudo, a partir da temática apresentada justificou-se principalmente pelos aspectos do momento vivenciado, qual seja, de movimentos e discussões em torno das carreiras do serviço público em geral, bem como das políticas de capacitação dos técnicos administrativos, servidores de Instituições de Educação Superior, no Brasil. Isto permitiu em termos de aprofundamento do conhecimento científico, o estabelecimento de relações entre conceitos clássicos da área de Gestão de Pessoas, Administração Pública e Educação Superior, constituindo-se como estudo de característica multidisciplinar, que tem como *locus* de pesquisa, a Universidade.

No caso brasileiro, tal instituição, historicamente, tem estabelecido relações vinculadas à produção e difusão do conhecimento por meio de diversas interfaces com a sociedade, envolvendo ações tanto vinculadas aos docentes, quanto aos técnicos administrativos que compõem importante estrutura de suporte ao ensino, pesquisa e extensão, atividades próprias da Educação Superior.

Neste enfoque, compreender a Universidade como organização, pertencente ao cenário da Administração Pública, importa em considerar as demandas acerca da valorização dos profissionais nas organizações de modo geral, sejam públicas ou privadas, independe do segmento da atividade. Assim, parte-se da premissa que empresas são formadas por pessoas e essas buscam por qualidade de vida e desenvolvimento por meio do trabalho.

No contexto da Administração Pública, os servidores técnicos administrativos precisam encontrar condições que fomentem e promovam o comprometimento com suas carreiras, repercutindo para o desempenho de suas funções e para o cotidiano profissional. Neste sentido, é necessário que haja políticas de capacitação adequadas que possibilitem crescimento profissional e reconhecimento dos servidores, pois estão diretamente ligados ao comprometimento desses com a instituição e com o seu desenvolvimento profissional.

Seja qual for à natureza ou o objetivo de uma organização, há implicações da participação e do comprometimento dos seus empregados para que ela alcance a eficácia em seus serviços e/ou produtos disponibilizados. Neste sentido, as relações entre os indivíduos e seu trabalho tem sido objeto de estudos e de grande preocupação por parte de pesquisadores e dos próprios gestores das organizações acerca dos fatores determinantes neste processo.



Questões como a cultura organizacional, satisfação e motivação no trabalho, são fundamentais diante deste contexto. No contexto da temática tratada, verifica-se que o momento histórico atual é repleto de limites, mas também de possibilidades. Desta forma, é preciso que as organizações promovam uma gestão que possa proporcionar às pessoas, inseridas nos seus processos organizacionais, perspectivas de desenvolvimento de suas potencialidades e um ambiente em que o trabalhador sinta-se motivado para desempenhar suas funções. Indivíduos satisfeitos em seu ambiente de trabalho são mais eficientes e eficazes, pois, à medida que tenham uma percepção de possibilidades e reconhecimento profissionais, estarão mais motivados para realizar seu trabalho.

No cenário da Administração Pública não é diferente. Os servidores precisam desenvolver constantemente suas competências para prestar um serviço adequado e de qualidade. No entanto, é necessário estímulos e motivação para que esse desenvolvimento ocorra. A partir deste cenário, torna-se cada vez mais determinante, nas instituições públicas, políticas de capacitação adequadas e que possibilitem crescimento profissional e reconhecimento dos servidores.

Diante do cenário exposto, o presente artigo está estruturado a partir de momentos distintos. O primeiro momento aborda os principais marcos teóricos que baseiam as análises pretendidas. O segundo momento destaca aspectos institucionais atinentes à Universidade investigada, qual seja, a UTFPR. O momento seguinte elucida os caminhos metodológicos percorridos para a execução do estudo e as respectivas análises dos dados. Por fim, são apresentadas as considerações preliminares da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 As organizações e as pessoas

Para que as organizações desenvolvam suas atividades de maneira eficiente e eficaz, independentemente de sua natureza jurídica, elas dependem do envolvimento das pessoas para o desempenho das atividades quotidianas. No contexto da Administração Pública, é importante ressaltar que os caminhos que norteiam os indivíduos nessas atividades é a lei, sendo ela determinante em todas as situações.

Seja na produção de bens ou serviços, na tomada de decisões, na comunicação, entre vários outros processos, as pessoas são as responsáveis. Desta



forma, a cultura organizacional a qual estão inseridas irá influenciar diretamente os indivíduos na execução de seu trabalho. Para Robbins *et al.* (2010, p. 501) “A cultura organizacional se refere a um sistema de valores compartilhados pelos membros de uma organização que a diferencia das demais”.

Neste contexto, sob a ótica de uma organização distinta das demais, como a cultura organizacional cria, define e diversifica as organizações, destaca-se para fins deste estudo, a Universidade, pois seus objetivos estão relacionados à produção e difusão do conhecimento e as inter-relações com a sociedade, o que, por sua vez, oferece aos indivíduos a possibilidade de novas propostas que presumem dimensões científicas, políticas, ideológicas, sociais e culturais, que quando transformadas em ações, possibilitam ao desenvolvimento tanto pessoal como da cultura em que está inserida.

É a partir deste contexto que, quando se fala em ensino de qualidade, Universidade, geração de conhecimento, não se pode deixar de lado as pessoas que estão diretamente ou indiretamente ligadas aos processos de geração. Neste sentido, é fundamental que as pessoas sejam motivadas para a realização de suas tarefas e “enxergadas” como elementos primordiais para o desempenho das funções para que a missão imposta pela organização seja alcançada.

Desta forma, ações de políticas de capacitação, de reestruturação de planos de cargos e salários de servidores, como exemplo, interferem diretamente na percepção destes sobre a cultura organizacional a que estão inseridos, e em relação à satisfação em relação ao seu ambiente de trabalho.

Para tanto, a gestão de pessoas possui papel de extrema importância neste processo. Ela deve considerar as pessoas no contexto organizacional como importantes aliados, que, além de recursos humanos necessários para o andamento das atividades e desenvolvimentos dos processos organizacionais, são seres humanos e precisam estar estimulados para o desenvolvimento de suas atividades.

Neste intuito, a comunicação interna de uma organização e as lideranças se destacam por serem elementos indissociáveis neste processo buscando eliminar lacunas nas informações e por promover motivação, reconhecimento, oportunidade aos funcionários, ou seja, estimulá-los.

Na administração pública, para que os processos sejam eficientes, como as decisões na instituição estão centradas nos altos escalões, é necessária uma eficaz gestão para que problemas como de comunicação das informações, que são



baseadas pela lei, não atrapalhem os objetivos da organização, buscando esclarecer e informar quaisquer dúvidas aos servidores, já que as necessidades de respostas ficam centradas nos níveis inferiores, sendo fundamental para que as mensagens repassadas sejam corretamente entendidas. Assim, evidencia-se o papel dos líderes, pois, a criação de ações efetivas e concretas visando romper barreiras de comunicação é uma de suas competências, as quais irão contribuir para o relacionamento interpessoal e na motivação dos funcionários no desempenho das funções.

2.2 Profissionais mais satisfeitos

Conforme Dubrin (2008), o reconhecimento do trabalho das pessoas nas organizações é um forte motivador para satisfação pessoal. A satisfação está diretamente ligada à motivação que o trabalhador tem em seu trabalho. A motivação, segundo o autor, num ambiente de trabalho é o processo pelo qual o comportamento é mobilizado e sustentado no interesse da realização de metas organizacionais.

No entanto, todo esforço motivado objetiva um retorno da organização: seja salário, reconhecimento, elogios ou gratificações. “A motivação se refere às forças dentro de uma pessoa responsável pelo nível, direção e persistência do esforço despendido no trabalho.” (SCHERMERHORN; HUNT; OSBORN, 1999, p. 87). Se esse não for alcançado, a satisfação do profissional será afetada negativamente.

Neste contexto, a satisfação do trabalhador está naturalmente ligada à qualidade de vida no trabalho. Qualidade de vida no trabalho (QVT) é:

(...) a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhoria e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p.167).

Segundo Conte (2003), “a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e como contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto que está inserida”. Diante deste contexto, há percepção que a QVT está diretamente ligada à valorização do ser humano no trabalho e visa à compreensão das necessidades dos trabalhadores, envolvendo vários aspectos, desde a ausência de doenças físicas e mentais, como estresse e depressão, até a exigência de recursos, objetos e



procedimentos de natureza gerencial e estratégica, como locais de trabalho adequados e ferramentas de incentivo a um melhor desempenho e ao desenvolvimento pessoal e profissional. Visto por uma perspectiva gerencial, pessoas são indispensáveis e valiosas, mas geralmente têm seu potencial subaproveitado, com resultados globais na empresa.

Assim, a identificação da percepção das pessoas sobre a qualidade de vida no trabalho é importante para identificar como percebem seu ambiente de trabalho. Mais especificamente na Administração Pública, foco deste trabalho, a percepção dos servidores quanto a QVT, buscando identificar quais os principais fatores que influenciam nas atividades quotidianas, assume relevância visando compreender suas expectativas em relação às políticas de capacitação que a UTFPR, lócus da pesquisa desenvolvida, propõe a seus servidores.

2.3 Políticas de capacitação

O propósito das políticas de capacitação é contribuir para que funcionários se desenvolvam profissionalmente e percebam maior satisfação em relação seu ambiente de trabalho. Elas se propõem a melhorar os profissionais no desempenho de suas funções a partir da atualização e aperfeiçoamento profissional.

Admite-se como política “o conjunto de declarações escritas sobre determinado assunto estabelecendo as intenções da instituição” (LACOMBE, 2005, p. 127). Através dela se obtém orientações para decisões importantes e a formulação de normas e objetivos da empresa. O estabelecimento dessas políticas vai variar dependendo da cultura organizacional. Segundo Dubrin (2008) e Schermerhorn, Hunt e Osborn, (1999), a cultura organizacional é um sistema de valores e crenças compartilhados que influenciam o comportamento de seus funcionários.

As políticas de capacitação buscam o desenvolvimento desses indivíduos. Para isso, a capacitação permanente dos indivíduos nas organizações, através de treinamentos da própria empresa ou pela busca individual por cursos de capacitação, normalmente são guiados por expectativas dos planos de carreira que incentivam essa qualificação profissional.

Na Administração Pública as buscas por qualidade de vida e por carreiras com perspectivas de crescimento são cada vez mais discutidas pelos servidores e cobradas do governo. Nesta busca, pode-se valer de mecanismos que auxiliem no



processo de gestão de pessoas, como a avaliação de desempenho. Ela tem como objetivo final contribuir para o desenvolvimento das pessoas nas organizações através da análise do desempenho profissional que está diretamente ligado as políticas de capacitação de cada organização.

3 CONTEXTUALIZANDO O OBJETO DE PESQUISA: A UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

A UTFPR é constituída por doze câmpus, localizados em: Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Curitiba, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo, todos no Estado do Paraná.

Sobre a Missão e Visão da UTFPR:

A sua Missão é promover a educação de excelência através do ensino, pesquisa e extensão, interagindo de forma ética e produtiva com a comunidade para o desenvolvimento social e tecnológico. Como Visão ser modelo educacional de desenvolvimento social e referência na área tecnológica (PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, 2009-2013).

A história da UTFPR Câmpus Dois Vizinhos é resultado de inúmeros esforços da comunidade sudoestina que começaram na década de 70, para efetivamente transforma-se em Universidade Tecnológica Federal do Paraná no ano de 2005, com a criação do Câmpus Dois Vizinhos, com sede administrativa no próprio câmpus.

3.1 Práticas de gestão de pessoas e políticas de capacitação da universidade

A gestão de pessoas na UTFPR segue os princípios constitucionais em seu processo administrativo. A Instituição é pessoa jurídica de direito público, regida pela legislação federal pertinente. O Decreto 5.707 de 23 de fevereiro de 2006 institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Tal lei define como serão os procedimentos em relação à contratação de pessoas bem como seu desenvolvimento profissional durante sua trajetória no serviço público.

Conforme Decreto 5.707 (2006), a política nacional de desenvolvimento possui as seguintes finalidades:



- I - melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão;
- II - desenvolvimento permanente do servidor público;
- III - adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual;
- IV - divulgação e gerenciamento das ações de capacitação; e
- V - racionalização e efetividade dos gastos com capacitação.

Partindo das finalidades da instituição apresentadas pode-se observar a importância da gestão de pessoas neste contexto. Neste sentido, há importante necessidade de estruturação de uma gestão de pessoas para contribuir no desenvolvimento dos conhecimentos e habilidades dos servidores.

No intuito de melhorar a eficácia dos serviços, o estudo do comportamento organizacional na instituição contribui para conhecer as necessidades do servidor e suas potencialidades, a comunicação interna sendo desenvolvida de forma clara e objetiva a fim de evitar os ruídos que atrapalham as atividades e que possa ser eficaz quanto à divulgação das políticas da instituição; a liderança como forma de promover aos servidores motivação e com isso gerando maior satisfação no ambiente de trabalho; e as políticas de capacitação, através da promoção permanente, criando perspectivas de crescimento e valorização profissional pelos servidores.

Como a qualidade dos serviços prestados é uma exigência de sociedade para com os servidores, para que ocorram melhorias o desenvolvimento dos mesmos é de inequívoca importância. Assim, políticas de capacitação precisam ser bem estruturadas, a fim de promover o desenvolvimento profissional, esse adequado aos objetivos da instituição, para que o trabalho realizado pelos servidores tenha qualidade de seja desenvolvido de maneira eficaz.

Diante do exposto, evidencia-se a relevância deste estudo para verificar a percepção dos servidores técnicos administrativos no câmpus Dois Vizinhos em relação as suas políticas de capacitação existentes e praticadas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A fim de alcançar seu objetivo, a pesquisa desenvolvida teve caráter qualitativo.

A pesquisa qualitativa envolve o estudo do uso e coleta de uma variedade de materiais empíricos – estudo de caso; experiência pessoal; introspecção; história de vida; entrevista; artefatos; textos e produções culturais; textos observacionais; históricos; interativos e visuais – que descrevem momentos



e significados rotineiros e problemáticos na vida dos indivíduos (DENZIN *et al.*, 2006, p. 17).

Assim, a percepção dos servidores técnicos administrativos em relação à política de capacitação foi identificada a partir da coleta de dados, como acima citados, para que se possa verificar e descrever a realidade percebida pelos servidores. Em relação ao tipo de pesquisa do presente estudo, é uma pesquisa descritiva por se tratar de uma investigação de uma situação real, com a finalidade de, após a coleta dos dados, mensuração e análise, possibilitar identificar a percepção dos servidores técnicos administrativos da UTFPR câmpus Dois Vizinhos, universo definido para esta pesquisa.

As técnicas de coleta de dados utilizadas foram os questionários com perguntas abertas e fechadas e a entrevista semi-estruturada. Desta forma, no mês de junho de 2012, foram distribuídos 45 questionários para os servidores técnicos administrativos do câmpus, sendo devolvidos 43 questionários, o que representa um percentual de 95% do universo pesquisado.

O instrumento de pesquisa foi dividido em quatro etapas e foi composto por perguntas abertas e fechadas. Na primeira etapa consistia na identificação do perfil dos entrevistados; na segunda foi verificado o nível de conhecimento em relação às políticas de capacitação da Universidade na opinião dos servidores; na terceira etapa questões relevantes às políticas de capacitação dos servidores técnicos administrativos. Nesta etapa, os servidores tinham as seguintes possibilidades de respostas: (1) Discordo totalmente / nunca; (2) Discordo muito / raramente; (3) Discordo pouco / eventualmente; (4) Concordo pouco / eventualmente; (5) Concordo muito / frequentemente; (6) Concordo totalmente / sempre. E por último, na quarta etapa, procurou-se identificar a opinião dos servidores em relação ao que as políticas de capacitação visam e, se os cargos ou funções (chefias) dentro da Instituição são destinados com base na política de capacitação.

Neste mesmo período, foram entrevistados o Diretor Geral, o Diretor de Graduação e Educação Profissional, o Diretor de Pesquisa e Pós-Graduação, o Diretor de Planejamento e Administração e o Coordenador de Recursos Humanos, visando ouvir aqueles diretamente ligados às políticas de capacitação e aos servidores técnicos administrativos.



Para alcançar os objetivos estabelecidos, foram estabelecidos critérios específicos que corresponderam a três categorias de análise, vinculadas ao cotidiano profissional dos técnicos administrativos: comunicação interna, liderança e satisfação profissional. A escolha dessas três categorias se deu pela sua inter-relação, ou seja, para atender uma categoria é necessário atender as outras duas. Como elas interferem diretamente na vida do servidor técnico administrativo, sua importância fica clara diante das expectativas na vida profissional e da contribuição na qualidade de vida em suas atividades desenvolvidas.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

São apresentados a seguir o extrato dos dados obtidos através da pesquisa a partir dos procedimentos metodológicos informados anteriormente. Neste sentido, o primeiro momento de discussões originou-se pelo estudo referiu-se ao delineamento do perfil da categoria dos técnicos administrativos do Câmpus de Dois Vizinhos. Tal delineamento permitiu estabelecer algumas relações acerca das trajetórias de tais profissionais e as implicações para as percepções acerca das políticas de capacitação verificadas pelos mesmos.

Em termos de síntese, pôde-se verificar que tal perfil, utilizou como elementos de análise os critérios de idade, nível de escolaridade, tempo de atuação no serviço público e tempo de trabalho na UTFPR. Com relação à idade, verificou-se que a maior parte dos servidores possui entre 26 e 35 anos. Na variável escolaridade pôde-se observar que 44% dos respondentes já possui especialização; 9% estão fazendo especialização no momento, indicando que o número de especialistas no câmpus tende a crescer. Percebe-se também que 5% dos servidores TA's já possuem mestrado e 16% estão com o mestrado em andamento, ou seja, um número considerável de mestres também tende ao crescimento no câmpus.

Outros dados obtidos indicam que 51% dos respondentes trabalham no serviço público no período compreendido entre 4 e 7 anos e, 19% entre 1 ano e 3 anos. Em relação ao tempo de trabalho na UTFPR, câmpus Dois Vizinhos, 51% também entre 4 e 7 anos. Teve bastante relevância, em relação ao tempo trabalho na UTFPR, a faixa entre 1 ano e 3 anos com um percentual de 33% dos respondentes, que ainda estão em estágio probatório. Tal perfil permite inferir sobre algumas questões fundamentais que estão associadas aos processos de compreensão acerca das políticas de capacitação disponíveis aos TA's, no contexto



da UTFPR. Nesta perspectiva, os mesmos demonstram que cerca da metade dos servidores técnicos administrativos do câmpus estão em sua primeira experiência no serviço público, na UTFPR, dado que pode ser confirmado até mesmo pela idade desses servidores. Indica-se que são profissionais inseridos, em sua grande maioria, após o processo de reestruturação das Universidades Federais, fomentado principalmente a partir de políticas públicas específicas como o REUNI, voltado à reestruturação e expansão das Universidades Federais. Logo, há um percentual significativo de servidores técnicos administrativos do câmpus que cumpriram recentemente o período concernente ao estágio probatório, período de cumprimento obrigatório para os servidores do setor público até obtenção da denominada estabilidade, portanto em fase de consolidação na carreira.

Outro dado importante desta pesquisa refere-se ao nível de escolaridade exigido pelo cargo. Observa-se que 63% dos servidores são concursados em nível médio, o que parece sinalizar, pela amostra significativa, que os servidores têm buscado por capacitação e qualificação profissional, representada principalmente pela verticalização ao Ensino Superior e formação continuada por meio dos cursos de Especialização.

Ressaltam-se neste sentido, as políticas de capacitação dos servidores que estão diretamente ligadas aos dados obtidos. Os incentivos para a qualificação podem ser os grandes norteadores da formação desses servidores. É importante salientar neste contexto, que a busca pela capacitação pode ter dois caminhos, ao passo que a capacitação irá contribuir para aumentar a remuneração do servidor e; por outro lado pela capacitação mesmo, ou seja, aquela visando o desenvolvimento e aprimoramento profissional.

Outra etapa do estudo buscou evidenciar o conhecimento e acesso às informações acerca das políticas capacitação dos servidores. Como resultado, a grande maioria diz conhecer pouco ou razoavelmente as políticas de capacitação da Universidade, ficando, neste aspecto, um possível questionamento acerca do que o servidor efetivamente reconhece como política de capacitação da Instituição, que poderá ser aprofundada a partir de estudos futuros.

Já com relação ao modo como o servidor acessa as informações sobre as políticas de capacitação da Universidade, sendo possível no instrumento de pesquisa o respondente optar por mais de uma alternativa, configurou-se o seguinte quadro: 23 servidores afirmaram que buscam informações no Departamento de

de capacitação, considerando três perspectivas: a promoção, o incentivo e oportunidades (afirmações 1, 2 e 3). No que se refere à promoção, 33% dos respondentes afirmaram que a política de capacitação é eventualmente promovida pela instituição e 28% que frequentemente há promoção das políticas. Depara-se neste contexto com a seguinte indagação: o que efetivamente é compreendido como promoção para o servidor? Assim, a percepção é particular e parte das diferenças existentes entre as pessoas que podem perceber de maneiras diferentes situações semelhantes. Tal questionamento também poderá ser mérito de estudo futuro.

Já em relação ao incentivo para a capacitação, 30% dos pesquisados acreditam que há pouco incentivo e 26% concordam que há muito incentivo. Novamente tal contradição inquire sobre os processos de interpretação acerca das informações que mudam de acordo com sua a percepção da realidade. Isso também reflete na questão sobre oportunidade, onde 34% concordaram muito que a Universidade dá oportunidade para participar em cursos de capacitação, ao passo que 26% concordam pouco e 26% declaram que eventualmente há oportunidade para tal participação.

Neste sentido, verifica-se que apesar do câmpus, de uma forma geral, possibilitar oportunidades de participação em cursos, pela própria visão dos respondentes, ainda assim, há pouco incentivo e promoção da capacitação. É diante deste contexto, que a relação entre percepção e a forma como é o reconhecimento e visualização de cada situação, pode ocasionar a satisfação ou insatisfação dos profissionais.

Vale lembrar neste processo, conforme esclarece Limongi-França (2006), que as pessoas na condição de receptoras, a interpretação será influenciada de formas diferentes porque envolvem a percepção do indivíduo em relação às coisas. Conforme Schermerhorn, Hunt, Osborn (1999), informações são transformadas pelo sentimento e emoção. Desta forma, os ruídos existentes na comunicação da Universidade podem atrapalhar na recepção da mensagem que pode caminhar de forma oposta ao seu objetivo inicial, já que tendem a não enxergar possibilidades, oportunidades, incentivos ou a própria promoção da capacitação, neste caso, se pensarem e perceberem de forma equivocada uma informação, situação e realidade do ambiente organizacional.

Na sequência, quando perguntado sobre a transmissão de informações sobre as políticas de capacitação (afirmação 4), se as informações que interessam a todos



os servidores são repassadas pela Universidade e se elas são claras e objetivas (afirmação 5), a maioria concorda pouco. O mesmo resultado foi obtido na questão das informações de um modo geral, remetendo ao que foi exposto no parágrafo anterior e ao pensamento de que pessoas são seres complexos e afetados pelas emoções.

Assim, evidenciou-se, de uma maneira geral, que a comunicação na Universidade em relação às políticas de capacitação, existe, porém, ainda não é totalmente adequada. É importante neste sentido, a verificação dos meios de comunicação da Universidade e como ocorre o processo internamente para que as informações sejam repassadas de forma clara e objetiva, sem deixar que deturpações atrapalhem o entendimento pelo receptor e alcancem ao que ela se propõe efetivamente. Para isso, é necessário que os mecanismos inerentes ao processo de comunicação sejam avaliados para que se percebam quais os caminhos devem ser seguidos ou evitados.

No que tange as chefias (sequência de afirmações de 8 até a 14) na Tabela 01, a grande maioria dos técnicos declara que as chefias repassam as informações em relação à Universidade e também em relação às políticas de capacitação. Isso, também é percebido com relação ao incentivo, a flexibilização de horário, nos diálogos e nas oportunidades na questão de capacitação. Entretanto, quando foi afirmado que o potencial profissional dos servidores técnicos administrativos é explorado nos câmpus (afirmação 17), a percepção obtida é que eventualmente ou pouco esse potencial é explorado. Diante desta perspectiva, como aliada neste processo, a identificação do perfil dos servidores, da sua capacidade, da oportunidade em novos cargos, contribuirá para que o potencial desses seja explorado e, ao mesmo tempo, seja oportunizado o desenvolvimento de suas qualificações, o que irá proporcionar maior motivação no desempenho de suas funções.

Quanto à avaliação das políticas de capacitação, com relação se as existentes atualmente na Universidade são satisfatórias, 35% concordam pouco, 27% discordam muito e 21% discordam pouco. No entanto, observa-se na relação entre políticas de capacitação existentes e as praticadas, que a maioria dos servidores não está totalmente satisfeito com a realidade existente na Universidade e praticada pelo câmpus. Isso pode apontar ligação com a questão anterior, onde os técnicos reconhecem que seus potenciais são pouco explorados. Seguindo o



mesmo caminho, vários limitadores podem ser as causas desta insatisfação. Problemas estruturais na Universidade e a falta de servidores técnicos administrativos para que novas oportunidades possam ser oferecidas, devem ser considerados e avaliados neste contexto.

Do mesmo modo, foi perguntado aos servidores se viam as políticas de capacitação como uma chance de crescimento na UTFPR (afirmação 19). Um percentual significativo dos respondentes, 36%, concordam muito com a possibilidade e visão das políticas de capacitação como uma chance de crescimento na Universidade. Também foi afirmado pelos servidores que há reconhecimento pelo trabalho que desempenham no atual cargo (afirmação 22).

Outra questão afirmada era sobre se a Universidade cria condições para que os conhecimentos adquiridos com no aperfeiçoamento sejam usados no ambiente de trabalho (afirmação 23). Verificou-se que 38% concordam pouco com essa afirmação e 30% concordam muito. Números expressivos, à medida que criar condições para que haja o desenvolvimento do potencial no trabalho, está diretamente ligado à oportunidade e ao mesmo tempo a questões problemáticas enfrentadas em muitos casos nas Universidades brasileiras em geral, como a falta de profissionais que desempenham as funções administrativas, tão importantes também na difusão do conhecimento, da pesquisa e da extensão.

Assim, de uma maneira geral, de acordo com a percepção dos servidores técnicos administrativos, eventualmente as políticas existentes de capacitação trazem resultados positivos para a o desempenho de suas funções na UTFPR (afirmação 24).

Para finalizar o questionário, pesquisou-se a opinião sobre as políticas de capacitação no sentido de verificar o que elas visam na opinião dos servidores técnicos administrativos. Desta forma, identificou-se que a maioria dos respondentes acredita que elas visam o aperfeiçoamento profissional e também que elas existem, em grande parte, para cumprir a lei. Diante disso, visto que a Universidade é Pública e que deve seguir efetivamente as normas e regimentos, ou seja, a lei, da mesma forma são as políticas de capacitação, devendo ser considerado que essas são estabelecidas, muitas vezes, pela cúpula da Administração Pública, e que essa toma caminhos eivados de motivos muito mais abrangentes e complexos, acarretando insatisfação pelos servidores, fato que, está sendo percebido pelos movimentos atuais de greve nas Universidades Federais e tantos outros órgãos públicos.



Assim, essas políticas praticadas e oriundas de um processo complexo, na percepção dos técnicos em relação se os cargos ou funções dentro da Instituição são destinados com base na política de capacitação, observou-se que a percepção dos servidores demonstra-se divergente. Tal análise termina por ratificar os dados do parágrafo anterior, indicando a necessidade e aprofundamento constante de tais políticas em âmbitos mais amplos que a instituição investigada propriamente dita, mas compreendida no contexto inerente às estratégias de desenvolvimento das instituições federais de ensino no contexto da Administração Pública.

Percepção essa, também verificada nas entrevistas realizadas com os gestores da UTFPR câmpus Dois Vizinhos. Desta forma, de um modo geral, destacou-se com os relatos dos entrevistados a necessidade de uma regulamentação acerca das políticas de capacitação dos técnicos administrativos de forma efetiva, pois, a regulamentação que norteia a capacitação dos TA's atualmente é oriunda ainda do antigo CEFET – PR. Neste sentido, o que acontece hoje, devido à própria demanda pela capacitação dos servidores, uma adaptação ao contexto da Universidade.

Diante deste mesmo contexto, ressaltaram ainda, a falta de uma política de capacitação institucional que possibilite a vinculação da capacitação dos técnicos administrativos em áreas cujo conhecimento esteja vinculado ao seu cotidiano de trabalho. Ainda neste sentido, percebeu-se nas entrevistas, que há preocupação desses gestores com a questão dos estímulos remuneratórios que a capacitação proporciona para os servidores. Estes estão sendo percebidos, em alguns casos, como norteadores pela busca por qualificação. No entanto, nestes mesmos relatos foi verificado que esses líderes atuais da Instituição identificam que todo processo de capacitação, mesmo vinculado apenas pela questão salarial, indiretamente estará agregando valores e conceitos da área estudada, à medida que envolve um processo de conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A discussão em torno da temática sobre política de capacitação no âmbito da Administração Pública visa aprofundar o conhecimento sobre os limites e possibilidades da gestão de carreiras de profissionais que desenvolvem as atividades públicas, tão importantes neste contexto. Neste sentido, a valorização, a satisfação, os estímulos nas carreiras e a remuneração desses profissionais podem



ser elementos fundamentais para que os serviços sejam prestados com qualidade. É evidente que nesta perspectiva, inerente ao processo, destaca-se que as pessoas são diferentes e influenciadas pela cultura ou contexto pelo qual estão inseridas, influenciando desta forma, suas percepções. Assim, torna-se necessária para o desenvolvimento das organizações, também as pertencentes à seara pública, aprofundar estudos sobre os aspectos influenciadores do trabalho aproximando as necessidades dos indivíduos aos objetivos da organização.

Em se tratando de objeto de análise, a Universidade Pública, que reflete a educação e perspectivas futuras para tantos novos profissionais, aqueles que desempenham as funções administrativas, ou seja, os técnicos administrativos, também merecem maiores considerações, pois são eles também responsáveis por assegurar a construção e difusão do conhecimento, na medida em que dão condições para a execução das atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito universitário.

Desta forma, este estudo objetivou identificar a percepção dos servidores técnicos administrativos da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Dois Vizinhos, em relação as suas políticas de capacitação. Evidenciou-se que esses servidores percebem que possuem possibilidades dentro da Universidade, mas que, diante da dinâmica do processo universitário atual, seus potenciais não são completamente explorados.

O que se percebe, ainda, é que as percepções dos técnicos administrativos convergem no sentido de entenderem que as orientações para as políticas de capacitação são feitas de forma individualizada, à escolha do servidor, e visam principalmente à progressão salarial. Todavia, verifica-se também que existe a intenção de aplicação de capacitações mais efetivas e que possam ser utilizadas no cotidiano de trabalho dos servidores.

Em termos de análises, ainda de cunho inicial, porque este estudo não se esgota aqui, sinalizando a necessidade de políticas de capacitação institucionalizada, o que foi destacado de modo recorrente nas entrevistas dos gestores, pois muitas práticas e regulamentações aplicadas são as oriundas do Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, antigo CEFET- PR. Tais práticas ainda não foram contextualizadas ao processo de transformação daquela instituição em Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, transformação



que trouxe como novas demandas e atribuições próprias do tripé ensino, pesquisa e extensão, específicas do espaço universitário.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº. 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. **Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.** Brasília, DF, 23 FEV. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm>. Acesso em: 22 jul. 2011.

CONTE, Antonio L.; **Qualidade de Vida no Trabalho: Funcionários com Qualidade de Vida no trabalho são mais felizes e produzem mais.** FAE BUSINESS , n .7, nov. 2 0 03. Disponível em:<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2011.

DENZIN, Norman K. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens.** 2. ed. Porto: Artmed, 2006.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional.** Tradução: James Sunderland Cook, Martha Malvezzi Leal. Revisor: Reinaldo O. da Silva. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

LACOMBE, Francisco J. M. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos PRH: Conceitos Ferramentas e Procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.

ROBBINS, Stephen P. (et al.) **Comportamento Organizacional.** Teoria e prática no contexto brasileiro. Tradução: Reynaldo Marcondes. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SCHERMERHORN, Jr. John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N.; **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** Tradução: Sara Rivka Gedanke. Porto Alegre: Bookman, 1999.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. **Plano de desenvolvimento Institucional.** Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais/plano-de-desenvolvimento-intitucional-pdi-2009-2013/PDI%202009-2013.pdf/view>>. Acesso em: 22 jul. 2011.

