



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA – PROEAD  
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**VALDÍSIA DA SILVA LIMA FÉLIX**

**CAPACITAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL: Um  
estudo voltado ao centro de Saúde da Liberdade - Campina Grande/PB**

**CAMPINA GRANDE - PB  
2014**

**VALDÍSIA DA SILVA LIMA FÉLIX**

**CAPACITAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL: Um estudo voltado ao centro de Saúde da Liberdade - Campina Grande/PB**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica - Gestão Municipal.

Orientador: Prof. Dr. José Nilton Conserva de Arruda

**CAMPINA GRANDE - PB  
2014**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F316c Félix, Valdísia da Silva Lima  
Capacitação e valorização do servidor público municipal  
[manuscrito] : um estudo voltado ao centro de Saúde da Liberdade  
- Campina Grande/PB / Valdísia da Silva Lima Félix. - 2014.  
24 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração Pública EAD) - Universidade Estadual da Paraíba,  
Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância,  
2014.

"Orientação: Prof. José Nilton Conserva de Arruda, Secretaria  
de Educação à Distância".

1. Servidor Público. 2. Qualidade de Vida. 3. Capacitação.  
I. Título.

21. ed. CDD 352.67

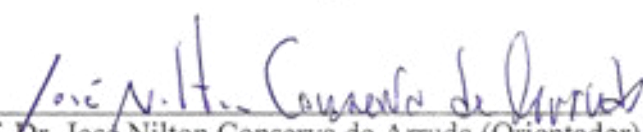
VALDÍSIA DA SILVA LIMA FÉLIX

**CAPACITAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL: Um estudo voltado ao centro de Saúde da Liberdade - Campina Grande/PB**

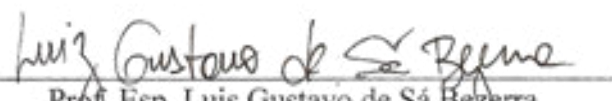
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica - Gestão Municipal.

Aprovada em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. Dr. José Nilton Conserva de Arruda (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Dr. Filipe Reis Melo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Esp. Luis Gustavo de Sá Bezerra  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao meu Deus, pela oportunidade, capacidade, força e coragem, DEDICO.

## **AGRADECIMENTOS**

Durante o período do curso realizado, muitos estiveram ao meu lado, mas fica registrada aqui minha gratidão a cada pessoa.

Ao meu orientador Prof. Dr. José Nilton Conserva de Arruda pela paciência e dedicação demonstrada em todos os momentos, e que sempre se colocou à disposição ao longo dessa orientação.

A minha tutora da UEPB, Catarina Gomes, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio, em especial Sonedelande Araujo Policarpo e Ney Guimarães Martins.

Ao meu esposo Isaías Félix e meu filho Samuel que estiveram me apoiando em todos os momentos.

Principalmente, a Deus que me permitiu chegar até aqui.

O Conhecimento ao ser adquirido passa a incorporar as atitudes e manifesta-se por meio de ações e práticas no trabalho, mas para isso o servidor deve sentir-se realizado e competente (BACHTOLD, 2013, p.51).

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
1.1	OBJETIVO GERAL.....	10
1.2	OBJETIVO ESPECÍFICO .....	10
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>10</b>
2.1	SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL NA GESTÃO PÚBLICA.....	10
2.2	QUALIDADE E CONDIÇÕES NO TRABALHO DO SERVIDOR.....	12
2.3	A SAÚDE DO TRABALHADOR .....	13
2.4	AÇÕES PARA MELHORIA, PLANEJAMENTO E VALORIZAÇÃO DO TRABALHADOR .....	15
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>PROPOSTAS.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>ABSTRACT .....</b>	<b>23</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>



# **CAPACITAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL: Um estudo voltado ao centro de Saúde da Liberdade - Campina Grande/PB**

FÉLIX, Valdísia da Silva Lima

## **RESUMO**

O artigo trata de questões da capacitação e valorização do servidor público municipal, relacionadas à qualidade de vida no trabalho, com enfoque na melhoria dos serviços oferecidos para a sociedade. Ressalta-se a descrever o desenvolvimento de ações, para valorizar e capacitar o servidor no Centro de Saúde da Liberdade, órgão público do poder executivo municipal da cidade de Campina Grande, estado da Paraíba, local esse de estágio obrigatório para a conclusão do curso de Bacharel em Administração Pública pela Universidade Estadual da Paraíba. A pesquisa bibliográfica se fundamenta em livros, artigos e sites da internet que enfocam o tema, com método empirista e experiências vivenciadas pelo pesquisador que foi instrumento chave para a produção do artigo. Apresentando assim pontos relevantes para gestão pública com visão para o servidor como pessoas importantes e principal recurso para inovação na organização pública, priorizando o servidor no trabalho e colocando como objeto de estudo para a melhor eficiência nos serviços oferecidos.

**Palavras-chave:** Servidor Público. Capacitação. Valorização.

## 1 INTRODUÇÃO

O servidor público é tomado neste artigo como objeto de estudo devido ao seu papel fundamental no serviço público oferecido a uma sociedade cada vez mais exigente; como o servidor é um elemento essencial para a qualidade da gestão pública, procuramos analisar a necessidade da valorização e da capacitação ao longo de sua carreira para que o Estado possa oferecer um serviço cada vez mais qualificado e a população reconheça a sua importância.

Os usuários do serviço público têm exigido cada vez mais um atendimento com qualidade e procurado os seus direitos de cidadãos, e isso inclui os serviços oferecidos pelo Estado como um direito do cidadão. Para que a gestão pública obtenha uma eficiência, eficácia e efetividade, se fazem necessárias medidas a curto, médio e longo prazo em relação a capacitação e valorização do servidor para um melhor atendimento. A Gestão deve buscar meios efetivos e que funcionem realmente.

As organizações, incluindo as públicas, tem despertado para a importância das pessoas como principal recurso, são elas as pessoas que compõem as organizações e decidem o rumo de suas ações. São as pessoas que gerenciam os recursos matérias tecnológicos, estrutura, informações e conhecimento (SCHIKMANN, 2010, p.48).

O servidor precisa ser bem acompanhado pela gestão pública ao longo de sua vida profissional, pois sua capacitação promove a valorização e qualificação dos serviços prestados. Reconhecer os méritos, os dons e qualidades do servidor enriquecem a sua motivação e auto-estima no trabalho realizado. Um corpo funcional bem selecionado, treinado, bem remunerado e constantemente estimulado cresce de forma equilibrada e permanente.

A capacitação contínua do servidor é necessária também em virtude da gama elevada de normas que devem ser cumpridas dentro da gestão pública, exigindo pleno conhecimento de suas atividades e das suas obrigações (SCHIKMANN, 2010, p.49).

O presente artigo busca descrever a importância do servidor na gestão pública e destacar as iniciativas para melhorar a qualidade de vida no trabalho, destacando a devida importância do servidor na gestão pública, as preocupações que se deve ter para com a saúde do trabalhador, e as ações implementadas para a melhoria, planejamento e valorização do servidor. Apresentamos ainda uma descrição das atividades realizadas no Estágio Obrigatório realizado no Centro de Saúde da Liberdade, assinalando as dificuldades vivenciadas e explicitando algumas propostas para o melhoramento dos serviços que são oferecidos naquela

unidade de atendimento ao público. Todas as nossas sugestões foram voltadas para despertar na instituição a necessidade de se investir no servidor como o caminho mais eficaz para se oferecer um atendimento cada vez mais qualificado.

### 1.1-OBJETIVO GERAL

- Analisar o desenvolvimento de ações para valorizar e capacitar o servidor público do Centro de Saúde do bairro da Liberdade, do município de Campina Grande-PB.

### 1.2-OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Descrever a importância da valorização e capacitação do servidor público municipal;
- Especificar as ações sugeridas para uma efetiva valorização e qualificação do servidor público municipal;
- Explicar que uma boa qualidade de vida no trabalho do servidor público municipal implica em grandes benefícios não só para o bom desempenho de suas funções, como também, para a organização e para sociedade;
- Mostrar a importância do trabalho em equipe, como instrumento de colaboração para efetivação das ações propostas.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1- SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL NA GESTÃO PÚBLICA

Os servidores públicos são pessoas físicas que trabalham de forma remunerada na Administração Pública, que podem ser servidores estatutários, empregados públicos, servidores temporários, funcionários públicos e agentes de colaboração.

Os órgãos públicos cada vez mais têm sido exigidos pela sociedade para aumentar a qualidade dos seus serviços. Para realizar essas expectativas as organizações públicas devem

reexaminar seus objetivos e implementarem ações que potencializem o alcance do seu desempenho. Considerando a formação histórica do serviço público, podemos observar que:

[...] Elementos da tradição legalista e formal da administração pública, combinados com traços culturais como o patrimonialismo e o individualismo, quando contrastados com os atributos idealizados de uma burocracia profissional como a impessoalidade e o mérito, entre outros, culminam na geração de um ambiente complexo e desafiador para a gestão de pessoas nas organizações públicas (SCHIKMANN, 2010, p.13).

As organizações públicas enfrentam grandes desafios, problemas como a rigidez imposta pela legislação; a dissociação do cidadão como destino do serviço público; o trabalho direcionado a ser realizado da melhor forma possível; os funcionários pouco estimulados à melhorarem o seu desempenho; pouca preocupação com a gestão; falta de planejamento que complete a visão; falta de monitoramento de resultados; envolvimento dos servidores para melhoria da gestão; a mudança na ocupação de chefia. Todos esses são alguns fatores que comprometem a qualidade do trabalho na organização pública, que precisa atingir seus objetivos e metas, para obter os resultados desejados no prazo previsto de forma contínua e permanente.

Um desempenho eficiente e eficaz do servidor, se traduzindo num trabalho realizado da melhor forma possível, atingindo os resultados e satisfazendo o usuário do serviço público, requer uma maior valorização e incentivo para o servidor municipal. Entendemos que essa valorização depende de uma educação continuada, oferecida por meio de cursos e palestras, melhoria na capacidade de gestão, aprendizagem individual e organizacional, realização de eventos para o fortalecimento da rede de servidores.

[...] Ora, essa valorização do cidadão coloca a Gestão de Pessoas num patamar diferente: quem valoriza pessoas (cidadãos) são pessoas (servidores públicos) que deverão ser valorizados também [...] (OLIVEIRA, MEDEIROS, 2011, p.37).

A área de gestão de pessoas no setor público deve ser detentora das informações e resultados sobre o perfil do servidor, incluindo a criação de oportunidades de crescimento,

incentivar os trabalhadores para que alcancem permanentes níveis satisfatórios de desempenho.

As organizações, incluído as públicas, tem despertado para a importância das pessoas como principal recurso, são elas as pessoas que compõem as organizações e decidem o rumo de suas ações. São as pessoas que gerenciam os recursos materiais, tecnológicos, estrutura, informações e conhecimento (BACHTOLD, 2013, p.48).

Inovar e acompanhar o servidor público se torna um grande desafio, tendo em vista, as dificuldades, devido a descontinuidade no trabalho do gestor público e o entendimento do seu papel na Administração Pública que não contribui para a valorização na gestão de pessoas como afirmam OLIVEIRA e MEDEIROS (2011, p.34):

A cada novo gestor, mudam-se as crenças e os processos, e essa descontinuidade dificulta uma gestão estratégica de pessoas. Por isso faz-se necessária a compreensão do papel da Administração Pública e o engajamento dos gestores nesse papel, por meio do compromisso e da capacitação do servidor público.

A capacitação do servidor público municipal deve ser um processo contínuo, pois é um dos principais mecanismos para o desenvolvimento e valorização profissional, além do mais serve para agregar valor ao trabalho do servidor e possibilitar a excelência nos serviços prestados. Assim, a formação continuada deve ser fator para o mérito e progressão na carreira, quanto à perspectiva de ingresso, movimentação entre órgãos, lotação e remuneração.

## 2.2- QUALIDADE E CONDIÇÕES VIDA NO TRABALHO DO SERVIDOR

Essencialmente no trabalho temos a necessidade de cuidarmos para uma boa qualidade de vida, o resultado de uma qualidade de vida vivida de forma digna traz sentimentos de satisfação e realização pessoal para o ser humano.

Programas de qualidade de vida evidenciaram-se a partir da década de 1990. Pesquisas sobre clima organizacional mostraram o interesse dos trabalhadores em participar de ações que abrissem oportunidades de crescimento pessoal e melhoria no ambiente de trabalho (CAMARGO, 2006, pag.36)

A qualidade nos serviços públicos é essencial, mas para isso a busca pela qualidade é uma missão para a organização pública, a motivação é um fator muito importante para isso. AFFONSO e ROCHA (2010, p.2) afirmam que [...] a maneira como os empregados são

tratados na organização onde trabalham os tipos de normas e valores, os tipos de autoridade e poder exercido, tudo isto tem influência nas ações e nos motivos que os levam a agir [...].

A satisfação do servidor público no trabalho melhora a qualidade do serviço, pois o funcionário bem motivado desenvolve suas atribuições com mais eficiência. Como afirmam OLIVEIRA e MEDEIROS (2011, p.116):

A organização, seja ela pública ou privada, deve compreender que há uma necessidade de promover a valorização dos membros internos, proporcionando-lhes condições adequadas e dignas para trabalhar. Há alta probabilidade de que eles sejam estimulados e motivados a realizar suas atividades com maior empenho, o que, sem dúvida, trará êxito para a organização.

Uma promoção de bem-estar dos servidores no seu ambiente de trabalho é essencial, pois propicia a integração servidor-trabalho-organização, a exemplo disso temos a Escola Municipal de Gestão Pública da Prefeitura de Natal-EGESP que foi criada com a finalidade de valorizar, profissionalizar e formar servidores municipais, algumas de suas ações na qualidade de vida no trabalho são:

Promover a valorização do servidor através do acompanhamento psicológico, aferição de pressão arterial, e orientação nutricional; Promover o bem estar do servidor através da ginástica laboral, massagens relaxantes e anti-stress; Promover campanhas preventivas contra stress, depressão, tabagismo, alcoolismo, alergias, cardiopatas, obesidade, doenças infecto-contagiosas e hipertensão; Promover ações de cunho ambiental e de responsabilidade social.

Desta forma, aumentando a qualidade e condições de vida no trabalho do servidor, teremos como consequência que o mesmo irá prestar os serviços com maior qualidade e terá uma motivação sempre crescente para executar o seu trabalho. A valorização pessoal e profissional tem resultados significativos no desempenho do servidor.

### 2.3- A SAÚDE DO TRABALHADOR

O servidor municipal precisa sentir motivação para se entregar ao seu trabalho com satisfação e dinamismo. Um trabalho executado com insatisfação e sem qualquer motivação, como simples cumprimento de uma obrigação, na qual o servidor não põe a sua alma e vivacidade, pode ser fonte de problemas psicológicos e somáticos que afetam a sua saúde. Daí

ser importante atentar para o fato de que muitas vezes a ausência no trabalho pode estar relacionada a questões de saúde. Promover a saúde do servidor público, que é sensibilizar os trabalhadores a adotarem práticas saudáveis, individuais e coletivas no ambiente de trabalho, envolve todos que estão inseridos na Administração Pública. Encontramos aqui uma dimensão muito importante para gestão de pessoas:

As questões relativas à saúde do servidor dizem respeito, fundamentalmente, à gestão de pessoas e devem incorporar práticas e concepções de saúde pública, principalmente de saúde do trabalhador, seja na resposta institucional ao atendimento médico, seja na melhoria dos ambientes de trabalho, seja na avaliação pericial para a capacidade laboral (CARNEIRO, 2006, p.26).

A saúde do trabalhador é uma dimensão muito importante para qualquer instituição, de tal forma que medidas como prevenção de doenças e promoção a saúde devem ser uma preocupação constante da gestão, pois são ações que buscam a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Consideram-se, neste trabalho, como ações de promoção à saúde do trabalhador: a inspeção, os levantamentos e as avaliações ambientais; a implantação e o apoio às Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA); a realização de exames periódicos; as políticas de formação e capacitação em saúde e segurança no trabalho; as ações de educação e prevenção aos acidentes de trabalho; a criação de instrumentos regulares de comunicação, como revistas, boletins, informativos com temas relacionados à saúde e segurança no trabalho; as políticas de requalificação profissional para o servidor readaptado; as campanhas ou os programas de prevenção às doenças ocupacionais de maior prevalência, como as lesões por esforços repetitivos, os distúrbios da voz, as perdas auditivas induzidas por ruído; e a construção de serviços e políticas de prevenção dos distúrbios mentais e comportamentais (CARNEIRO, 2006, p.27).

Conhecer a legislação e participação dos servidores nas políticas públicas, ampliação das ações em saúde, fortalecimento do controle social em relação a política de saúde do trabalhador, a inclusão de temática, o trabalho de conscientização e sensibilização são alguns desafios que necessitam ser atingidos para possibilitar um trabalho sadio, saudável e seguro, pois isso é uma questão de grande valor para a qualidade do trabalho na vida do servidor.

## 2.4-AÇÕES PARA MELHORIA, PLANEJAMENTO E VALORIZAÇÃO DO TRABALHADOR

Algumas ações devem ser inseridas no ambiente de trabalho do servidor quando se objetiva uma melhoria da qualidade do serviço e valorização do trabalho executado. Assim, destacamos a realização de reuniões de análise de resultados e discutir oportunidades de melhorias; padronizar as rotinas internas; avaliar e simplificar os fluxos de atividades e processos correntes; esclarecer responsabilidades e tarefas de cada profissional; melhorar a comunicação interna; cursos (treinamentos/capacitação) sobre qualidade no serviço público, motivação, relações interpessoais, ética profissional.

A preparação do servidor para o trabalho é necessária, e impulsionar a capacitação e qualificação profissional gera a valorização do trabalhador. Porém, sabemos das inúmeras dificuldades para o servidor acompanhar um processo de formação continuada e contínua atualização. Dificuldades de tempo, de recursos, de motivações. Uma forma de superar alguma dessas dificuldades e conseqüentemente possibilitarem ao servidor uma formação continuada e melhor qualificação, tem sido as ofertas do ensino a distância, prática que tem ganhado destaque e serve como um mecanismo que visa melhorar a gestão pública e colaborar para a qualificação dos servidores públicos, pois é uma alternativa para a capacitação, cuja finalidade é o bem comum, e a excelência no serviço público que busca eficiência e eficácia. Sendo incentivado pelo governo o ensino a distância conforme Art. 80 da Lei 9.394/96 - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDBEN, conforme redação dada pelo Art. 1º do Decreto 5.622/2005, conforme segue:

Caracteriza-se a educação a distância como uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

Essa forma de educação qualifica e aprimora, o êxito na capacitação possibilita um funcionário mais qualificado e com conhecimentos necessários a serem inseridos no seu ambiente de trabalho, resultando assim em trabalhadores do serviço público mais interessados e com bases teóricas e práticas para um melhor atendimento ao público.

O objetivo de qualquer instituição deve ser o envolvimento dos seus servidores, daí que valorizar é preciso por meio de capacitação permanente, boa remuneração, bom ambiente



de trabalho e proporcionar oportunidade de desenvolvimento. Algumas dessas medidas devem ser aprimoradas a cada necessidade do ambiente de trabalho, e inseridas novas melhorias valorizando assim o trabalhador. O pouco reconhecimento do trabalho do servidor público, tanto por parte do usuário quanto pelo gestor gera uma sensação de desvalorização com sinais e sintomas de fadiga (CARNEIRO, 2006, p.29).

No contexto da temática aqui desenvolvida é significativo destacar a pesquisa feita por (AFFONSO e ROCHA, 2010, p.8,10), cujo ambiente de trabalho uma prefeitura. As questões estavam relacionadas ao crescimento profissional, de modo mais específico se a prefeitura oferecia oportunidades para o crescimento pessoal e profissional. 100% dos pesquisados sentiam-se insatisfeitos. E com relação a valorização do trabalho que realiza, 60% responderam “mais ou menos”, pois a maioria não se sentia valorizada por parte da prefeitura.

Tomando essa pesquisa como exemplo negativo de como não deve proceder uma instituição pública, enfatizamos a necessidade dos gestores públicos reverem os conceitos e valorizarem mais o trabalho do servidor público, que muitas vezes trabalha com recursos escassos, sem motivação para o trabalho.

[...] é a motivação a responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de determinadas metas. Em segundo lugar precisamos lembrar ainda que todo comportamento humano é gerado por algo que o motiva. Como o próprio termo sugere, motivação significa motivo para a ação (CAMARGO, 2009, p.44).

O servidor público desmotivado, sem satisfação como o trabalho que desempenha, causa grandes problemas para administração pública. Se faz necessário um gestor público capacitado para liderar, que se comunique e que faça uma unificação na equipe para um bom desempenho e que ofereça oportunidades de crescimento pessoal, reconhecimento, oportunidade de promoção, condições físicas para o trabalho (material), e também instrua a equipe de trabalho para que tenha um bom relacionamento entre colegas, ou seja, o gestor público assume papel importante dependendo da maneira como incentiva sua equipe.

Como gestores públicos devemos incentivar a gestão participativa via trabalho em equipe, em busca não só de democratização das relações de trabalho, vem como para atenuar a sua hierarquização excessiva e incentivar a delegação de autoridade.(JUNQUILHO, 2010, p.71).

O objetivo final das organizações públicas é o atendimento das demandas dos cidadãos e da sociedade, sem os servidores não há prestação de serviços públicos com qualidade, e numa boa equipe de trabalho o desempenho será coletivo e haverá interação para realizar as metas desejadas.

Treinamento sobre aspectos da comunicação, gerenciamento de conflitos e negociações, resolução de problemas, são meios usados para maior interação e transformação de pessoas individualistas em membros de equipes. O companheirismo, ambiente de amizade, valorização do trabalho realizado, o crescimento da própria equipe, são todos elementos de grande valor para recompensar os membros da equipe.

A gestão das Equipes de trabalho tem como objetivo deixá-las eficazes e capazes de agregar valor às organizações. Essa capacidade de agregar valor ocorre quando as equipes são inovadoras, criativas, cumprem as metas estabelecidas, implementam as mudanças necessárias e estão atreladas à estratégia da organização na qual estão inseridas, gerenciando com êxito os conflitos surgidos.(OLIVEIRA, MEDEIROS,2011, p.142).

Fazem parte de uma boa equipe de trabalho as metas compartilhadas, comunicação aberta e cooperação, que geram resultados como compromisso entre os integrantes, a responsabilidade coletiva e desenvolvimento de habilidades.

Quanto à comunicação em equipe o servidor necessita que ocorra de forma aberta e que se sinta desimpedido e livre para comunicar todas as mensagens e idéias. As decisões tomadas na equipe devem estar em um consenso e o máximo de envolvimento e comprometimento, pois o trabalho sempre partilhado e incentivado na equipe é muito importante para integração entre os servidores e a constituição do espírito de equipe.

Para a promoção de um bom servidor público, na contribuição do desenvolvimento das habilidades e competências, a organização deve promover melhores condições para os seus colaboradores, que muitas vezes não se sentem inseridos e estimulados nas ações elaboradas.

Um desafio para a administração pública é valorizar e capacitar os seus servidores, objetivando oferecer um serviço mais qualificado par o cidadão. Para realizar esse propósito a administração pública deve recorrer a estudos voltados para as modernas técnicas de gestão,de liderança capacitada e espírito motivacional. Com planejamento e determinação será possível mudar os rumos e a realidade vivenciada hoje pelos servidores públicos municipais, capacitando-os assim para oferecer maior qualidade e agilidade no atendimento ao usuário do serviço público.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida durante o estágio realizado de janeiro a julho de 2014 e apresentada neste trabalho como Relatório de Estágio. A instituição na qual realizamos o estágio é um órgão público do poder executivo da Prefeitura Municipal de Campina Grande, estado da Paraíba, especificamente no Centro de Saúde da Liberdade, que tem a função de oferecer atendimento voltado para a saúde pública. Classificada como exploratória, a pesquisa tem finalidade de ampliar o conhecimento, e entender como melhor capacitar e valorizar os servidores públicos de modo que eles possam ampliar a qualidade de vida e o nível de satisfação no seu trabalho, oferecendo assim um atendimento mais qualificado aos usuários do serviço de saúde. O caminho de pesquisa a ser utilizado recorre à pesquisa bibliográfica, artigos científicos e livros, os quais servirão de fundamentação teórica para o nosso trabalho.

As experiências vivenciadas formam a base de produção do trabalho, que têm por base o método empirista, devido o pesquisador ser o instrumento chave para a construção do trabalho. O procedimento realizado através de observação indireta, para melhor aproveitamento e descrição da importância de se valorizar e capacitar o servidor público no seu ambiente de trabalho e melhoramento do desempenho e atendimento de qualidade para todos os usuários que utilizam os serviços no Centro de Saúde da Liberdade.

As variáveis utilizadas foram publicações que procuraram demonstrar que a insatisfação do funcionário público compromete os serviços e a motivação como instrumento de qualidade do trabalho. Tal preocupação foi tema do artigo apresentado no VII Simpósio de Excelência em Gestão Tecnológica, ano 2010, sobre os fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados com citações de Ligia Maria Fonseca Affonso e Henrique Martins Rocha. Como também pesquisa nos sites da Comissão de Valorização do Servidor e Escola Municipal de Gestão Pública da Prefeitura Municipal de Natal. Essas ferramentas permitiram maior aprofundamento no estudo que buscou descrever o desenvolvimento de ações para serem realizadas em função de beneficiar o servidor em toda a sua vida profissional no ambiente interno, refletindo assim para o ambiente externo, impulsionando o aproveitamento nos procedimentos realizados.

O Centro de Saúde da Liberdade é um órgão público do poder executivo municipal da cidade de Campina Grande, estado da Paraíba e tem como finalidade garantir a qualidade de vida do cidadão, no que diz respeito à atenção integral à saúde individual e coletiva. Tem como função normativa de saúde pública; a promoção de serviços de assistência médica,

hospitalar e odontológica; a execução de ações pertinentes ao desenvolvimento da educação sanitária e do serviço social da saúde; o gerenciamento do Sistema Único de Saúde e do Fundo Municipal de Saúde e o desenvolvimento de outras atividades relacionadas que venham a ser atribuídas. O Centro de Saúde atua nos seguintes bairros: Bairro das Cidades, Catingueira, Velame, Catolé de Zé Ferreira, Serra da Borborema, Acácio Figueiredo, Ressureição, Jardim Paulistano, Novo Cruzeiro, Raiff Ramalho, Argemiro de Figueiredo e Novo Horizonte.

Atender com qualidade é a sua missão, aos usuários que fazem parte desta referência de serviço, e promover a ampliação do acesso à saúde com qualidade de forma humanizada, com resolutividade, contribuindo para a qualidade de vida através dos atendimentos em conformidade com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Visando alcançar a satisfação dos usuários dos atendimentos com ações e serviços de saúde.

Atualmente, o Centro de Saúde da Liberdade abrange uma população de 54.596 pessoas. É referência para 15 equipes Saúde da Família (Bairro das Cidades, Catingueira, Velame, Catolé de Zé Ferreira, Serra da Borborema, Acácio Figueiredo, Ressureição, Jardim Paulistano, Novo Cruzeiro, Raiff Ramalho, Argemiro de Figueiredo e Novo Horizonte) e 03 Programas de Agentes Comunitários(PACS).

Atende em média 412 pessoas por dia, e oferece os seguintes serviços aos usuários: consulta médicas de ginecologia/obstetrícia, Clínico geral e Pediatria, Consultas de Enfermagem, Psicologia, Tratamento Odontológico, Pré-Natal, Vacinas, Curativos, Citológicos, Acompanhamento das famílias pelos ACS, Farmácia, Planejamento Familiar, Bolsa Família, Programa de Hanseníase e Tuberculose, Marcação de Consultas e exames.

Inicialmente foram realizadas atividades para acompanhar os procedimentos no Centro de Saúde da Liberdade, as atividades administrativas foram observadas as relações interpessoais entre direção e funcionários, recebimento de documentos, atendimento aos usuários, arquivamento, protocolo, cadastramento de dados, entrega de requisições e solicitações de exames através da assistência social, acompanhamento do atendimento na recepção.

Realização e organização de documentos, em ordem alfabética, buscando uma maior agilidade nos procedimentos administrativos, sendo devidamente analisados e arquivados por especialidade em pastas separadas e personalizadas, de acordo com a preparação e marcação

de cada exame, também de forma manual escrevendo solicitações de exames e fazendo as devidas anotações na ficha de solicitação para marcação de patologias.

Verificação de documentos e localização no arquivo para o procedimento de marcação das solicitações de exames mais urgentes e consultas. Suporte de apoio quando necessário na marcação das patologias e atualização cadastral das famílias beneficiadas com o Bolsa Família das unidades de Programa de saúde da família. Auxiliando na busca ativa por telefone em ligações para usuários, para se dirigirem ao centro de saúde e receber os exames e solicitações de consultas marcadas e para marcarem, desta forma também os protocolando após a entrega.

Enfim, foram realizadas atividades, e sendo observadas os pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades, na tabela 1 – de Análise Organizacional (SWOT):

Tabela 1- Análise SWOT da empresa

Pontos Fortes	Pontos fracos	Ameaças	Oportunidades
Bom relacionamento da administração com os servidores públicos;	Instalações insuficientes;	Servidores contratados por tempo determinado;	Melhor utilização do espaço físico;
Atendimento de forma humanizada com resolutividade;	Falta de suporte de sistema informatizado;	Necessidade de servidores qualificados na área administrativa	Planejamento estratégico de pessoas;
Participação ativa da administração nos diversos serviços oferecidos;	Falta de servidores;	Pouco investimento na saúde do servidor;	Estimular a cooperação e a integração;
Busca constante em atender melhor o usuário;	Falta de estímulo entre os servidores;	Equipamentos de Proteção individual;	Introduzir o sistema informatizado;
Grande área para ampliação do espaço físico.	Falta de local adequado para arquivamento de documentos.	Falta de análise nas prioridades para a assistência ao servidor.	Valorização e Capacitação dos servidores.

#### 4. PROPOSTAS

Para a melhoria ou aperfeiçoamento do Centro de Saúde da Liberdade, que atualmente possui um terreno amplo, que não é utilizado, esse espaço poderia ser utilizado para construção de novas salas, consultórios, inclusive ampliação da área administrativa, climatizando as salas, isso resultaria no melhor atendimento aos usuários e para os servidores maior qualidade no trabalho.

A informatização nos dias atuais é indispensável, e para maior agilidade, praticidade e eficiência nos serviços oferecidos, incluir computadores, impressoras, e como também treinar e capacitar os servidores para o uso da tecnologia informatizada.

Estimular os servidores ao trabalho, treinamentos em serviços, palestras, exercícios vivenciais e cursos na área específica de cada profissional, a capacitação deve ser sempre uma nova tecnologia ou procedimento adotado, a fim de contribuir para o desenvolvimento das habilidades e competências dos servidores.

Realização de concurso público, para contratação de servidores efetivos, especializados na área administrativa.

Propostas de Prioridades para a qualidade de vida do servidor no trabalho:

- Sentir-se ouvido e compreendido no trabalho;
- Informação deve ser adequada e constantemente atualizada para todos independente da função que ocupa;
- Os servidores precisam entender a sua missão;
- O gestor público deve possuir postura flexível diante das diferentes situações; utilizar métodos de reconhecimento, designação de tarefas e outras técnicas para motivar;
- Autonomia para planejar e programar o seu trabalho com criatividade e inovação;
- O Ambiente de trabalho precisa ser agradável, para que se sintam valorizados;
- Implantação de sistema de avaliação e recompensas, como um processo dinâmico, interativo;
- Maior atenção à saúde do servidor com ações de promoção, prevenção e vigilância para o trabalho decente, sadio, saudável e seguro, isso é uma questão de cidadania.

## 5. CONCLUSÃO

Para uma melhor qualificação do quadro funcional o curso de Bacharel em Administração pública é importante e capacita o administrador público a colocar o conhecimento adquirido em ação, transformando a teoria em prática, aplicando o conhecimento na análise das situações, na solução de problemas, na inovação e na condução dos processos, análise de informações transmitidas, saber lidar com as pessoas, alocar os recursos adequadamente e operar equipamentos.

Para ter uma capacitação e valorização do servidor público no centro de saúde da liberdade, são necessárias várias medidas a curto, médio e longo prazo, para o melhor aproveitamento de suas funções, melhorar as condições físicas e ambientais de trabalho, salário, benefícios sociais, melhoramento da relação de chefia e os servidores, regulamentos internos esclarecidos, oportunidades de melhora, e fatores motivacionais que produzam efeito duradouro de satisfação e aumento de produtividade acima dos níveis normais, onde a realização, crescimento e reconhecimento profissional façam parte na vida dos servidores.

Medidas devem ser adotadas como: o estímo para o crescimento na carreira; possibilidade dos chefes oferecerem benefícios aos que se destacam; investimentos em equipamentos e maior aproveitamento de todo terreno; contratação de servidores qualificados; poderes legais para que o administrador tenha a possibilidade de valorizar os melhores servidores; necessidade do administrador saber ouvir os seus liderados; participação dos servidores em conferências direcionadas a saúde do trabalhador(a) realizadas pela prefeitura municipal de Campina Grande são de grande importância, pois fortalece o controle social em relação á pratica de saúde do trabalhador(a), para uma promoção, prevenção e vigilância na saúde do servidor.

## TRAINING AND APPRECIATION OF MUNICIPAL PUBLIC SERVER

### ABSTRACT

The article deals with issues of capacity-building and enhancement of municipal public server, related to the quality of life at work, focusing on improvement of services offered to the society. The describe the development of actions to enhance and empower the server at the health center of liberty, public organ of executive power the city of Campina Grande, Paraíba State, this place of internship required for completion of the course of Bachelor of public administration from Universidade Estadual da Paraíba. The bibliographical research is based on books, articles and Web sites that focus on the theme, with empiricist method and experiences experienced by researcher who was key instrument for the production of the article. Showing that relevant items for public management with a vision for the server as important people and primary resource for innovation in public organization, prioritizing the server at work and putting as subject of study for better efficiency in the services offered.

**Keywords:** Public server. Training. Appreciation.



## REFERÊNCIAS

AFFONSO, Ligia Maria Fonseca; ROCHA, Henrique Martins. **Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados.** VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2010.

BACHTOLD, Ciro. **Capacitação profissional e funcionalismo público no Brasil: A Educação à distância como instrumento de mudança.** Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Urbana – PPGTUDa Escola de Arquitetura e Design DaPró-Reitoria de Graduação, Pesquisa e Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR, 2013

BRASIL. **Decreto nº 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Publicada no DOU de 20 de Dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 2005.

CARNEIRO, Sérgio Antonio Martins. **Saúde do trabalhador público: questão para a gestão de pessoas – a experiência na prefeitura de São Paulo.** Revista do Serviço Público Brasília 57 (1): 23-49 Jan/Mar 2006.

CAMARGO, Denise de. **Psicologia organizacional.** Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração/UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2009.

### **Comissão de Valorização do Servidor -**

<<http://www.portal.santos.sp.gov.br/servidor/page.php?45> > Acesso em 01 de maio de 2013.

### **Escola Municipal de Gestão Pública da Prefeitura Municipal do Natal – EGESP**

<<http://www.natal.rn.gov.br/segelm/paginas/ctd-939.html>.> Acesso em :01 de maio de 2013.

FILIPPIM, Eliane Salete; TURECK, Vanessa Cristina; MOTTA, Jéssica Romerio. **A Gestão de Pessoas na Administração Pública Municipal.** UNOESC-Programa de Pós-Graduação em Administração Pública para Desenvolvimento Regional-SC.Brasil.

JUNQUILHO, Gelson Silva. **Teorias da Administração Pública.** Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração/UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2010.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no setor público.** Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração/UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2011.

SCHIKMANN, Rosane. **Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público/organizado.** Brasília: ENAP, 2010.