

# CAPACITAÇÃO PARA OS SERVIDORES PÚBLICOS: UMA ANÁLISE NA SECRETARIA MUNICIPAL DA FAMÍLIA E DA ASSISTÊNCIA SOCIAL EM ARACAJU/SE

Denilza Carvalho do Nascimento<sup>1</sup>

Kathia Cilene Santos Nascimento<sup>2</sup>

Administração



cadernos de  
graduação

ciências humanas e sociais

ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

## RESUMO

O servidor público tem responsabilidade perante a sociedade na mesma proporção tem relevância na atuação enquanto prestador de serviço fundamental à população. Com o olhar na atuação de tal profissional e em sua capacitação que o estudo é conduzido. Assim, a pesquisa objetiva evidenciar as frentes de serviços, os motivadores da secretaria, além do planejamento e estratégia, diante da realização de capacitações dos colaboradores. A abordagem está dividida em três partes de discussões. Para evidenciar a realidade do contexto estudado, utilizou-se de método de pesquisa documental, por meio de relatórios de gestão e perfil dos trabalhadores, da secretaria Municipal da Família e da Assistência Social de Aracaju-Sergipe, e bibliográfica, mediante artigos, livros e *sites*. Com base nos dados e resultados logrados, conclui-se que as habilidades de cada servidor são as expandidas por meio das capacitações disponibilizadas, que essas são fundamentais para a oferta do serviço de qualidade.

## PALAVRAS-CHAVE

Capacitação. Servidor Público. Assistência Social.

## ABSTRACT

The public servant is responsible to society in the same proportion and has relevance in his performance as a fundamental service provider to the population. With a view to the performance of such a professional and his training, the study is conducted. Thus, the research aims to highlight the service fronts, the motivators of the secretariat, in addition to planning and strategy, in view of the training of employees. The approach is divided into three parts of discussions. To evidence the reality of the studied context, a documentary research method was used, through management reports and workers' profiles, from the Municipal Secretariat of Family and Social Assistance of Aracaju - Sergipe, and bibliographic, through articles, books and websites. Based on the data and results achieved, it is concluded that the skills of each server are expanded through the training provided, which are fundamental for the provision of quality service.

## KEYWORDS

Training. Public Server. Social Assistance.

## 1 INTRODUÇÃO

Diante da atual conjuntura organizacional no setor público, para dispor de qualidade nos serviços ofertados, torna-se necessário promover capacitações, para que sejam intensificadas ações e o desempenho dos profissionais e servidores de rede pública. Com a promoção das capacitações, é possível também, promover a valorização profissional ao transformar positivamente os processos de trabalho e ao oportunizar ao profissional a formação permanente, visto que tanto o serviço público como o privado dispõe de alta complexidade no fazer diário.

A Secretaria Municipal da Família e da Assistência Social (SEMFAS) está localizada no Centro Administrativo Prefeito Aloísio Campos, no município de Aracaju/ SE. Essa secretaria é responsável pela política pública da assistência social e o combate da vulnerabilidade social, gerenciado pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) na capital, conforme a Lei Federal nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e suas alterações.

O SUAS é um sistema público que organiza os serviços de assistência social no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, ele articula os esforços e os recursos dos três níveis de governo, sendo: municípios, estados e a União. O SUAS, portanto, é de fundamental importância para sociedade brasileira.

A SEMFAS formula, executa, supervisiona e avalia serviços, programas, projetos e benefícios, além de incentivar e realizar atividades socioeducativas com os usuários desses serviços, tais como programas e ações de segurança alimentar e nutricional, transferência de rendas (bolsa família, auxílio moradia, auxílio funeral, auxílio natalidade etc.), de interesse social voltado à população aracajuana.

Portanto, o problema de pesquisa se relaciona em: Como ocorre a capacitação na Secretaria Municipal da Família e da Assistência Social? Portanto, o presente trabalho tem como objetivo geral estudar o fluxo organizacional das capacitações no setor público. Dispondo como objetivos específicos: a) apresentar as frentes dos serviços envolvidos na pesquisa; b) listar os motivadores gerenciais da capacitação c) registrar como são realizados os planejamentos e estratégias das capacitações.

A abordagem e publicação da pesquisa prevê a disponibilidade pública de registro histórico com base em dados atuais da instituição referenciada. Levando em conta, principalmente, a necessidade de conhecimento sobre o tema e a notável escassez de textos que abordam tal tema, o campo estudado. E ainda, por se tratar e minha área de atuação e estudo.

Dessa forma, será demonstrado, com detalhes, o desenvolvimento das capacitações, com o intuito de facilitar a compreensão sobre a necessidade de planejamento e formação continuada dos servidores públicos para lograr eficiência na realização das atividades desempenhadas na SEMFAS.

Definir metodologias a serem utilizadas durante a pesquisa é torná-la única, pois um projeto caracterizado dispõe de elementos que tornam a pesquisa coerente com suas determinadas classificações.

Portanto, GIL (2018, p. 24) afirma que “[...] é possível estabelecer múltiplos sistemas de classificação e defini-las segundo a área de conhecimento, a finalidade, o nível de explicação e os métodos adotados”, possibilitando conseqüentemente o entendimento do leitor, pois organiza os métodos de acordo com a pesquisa elaborada.

O presente trabalho trata-se de procedimento bibliográfico, pois se fundamentam de objetos divulgados, como livros, periódicos, artigos etc. Por isso, tal procedimento segundo GIL (2018, p. 24) “[...] é elaborado com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação do estágio atual do conhecimento referente ao tema”.

Já Mattos (2017, p. 36) afirma que,

O método bibliográfico procura explicar um problema com base em referências teóricas e/ou revisão de literatura de obras e de documentos. Em qualquer pesquisa, exige-se revisão de literatura, que permite conhecer, compreender e analisar os conhecimentos culturais e científicos sobre o assunto, tema ou problema investigado. Pode ser realizada de forma independente, constituindo-se uma pesquisa científica.

Dessa forma, por meio de leitura adequada de livros, artigos, leis, portarias, normas, tipificação, entre outros, foi possível dissertar e elaborar fichamentos das pesquisas realizadas, para melhor conceituar e agregar fundamentações essenciais com finalidade de enriquecer o presente trabalho.

Além disso, a pesquisa aborda o método documental, já que utiliza de fontes primárias, documentos da própria empresa. Sobre tal aspecto metodológico, Gil

(2018, p. 28) afirma que o procedimento documental, “Como delineamento, apresenta muitos pontos de semelhança com a pesquisa bibliográfica, posto que nas duas modalidades utilizam-se dados já existentes”.

Para Garcia (2016, p. 46) “[...] Esse tipo de pesquisa também possibilita obter informações que não existem em livros, e que não poderiam ser obtidas por outros métodos”. Logo, o maior diferencial desse método, é o acesso ao documento.

Foram analisados relatórios anuais e projetos, além de levantamento de dados encontrados em quadro descritivo dos trabalhadores, abordando detalhadamente o perfil dos colaboradores da empresa. Visto que, só foi possível obtê-los, por meio do contato direto com a instituição. Ou seja, tais documentos são exclusivos da entidade, fato que impossibilita a busca das informações em publicações ou redes.

Os dados extraídos dos relatórios anuais possibilitaram a elaboração do fluxograma para fins de análise sobre as frentes de serviços, além de contribuir para compreensão dos motivadores gerenciais para realização de capacitações. Já o quadro descritivo auxiliou na construção dos processos e etapas necessários para estruturação dos planejamentos e estratégias das capacitações.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Esta seção, do presente trabalho, tem como finalidade abordar os principais conceitos e características sobre capacitar, planejar e dispor de treinamentos, com foco no servidor público, elencando métodos e importâncias, para que a partir disso, os serviços sejam ofertados da melhor forma, concedendo expertise e diferencial a esse servidor devidamente instrumentalizado para, assim, desempenhar melhor sua função.

Será então, exposto como os serviços, da por meio SEMFAS do município de Aracaju/SE estão organizados de acordo com seu nível de complexidade, para então entender como são designadas as necessidades de capacitações dos colaboradores de cada serviço.

### **2.1 FRENTES DE SERVIÇOS**

De acordo com o Ministério de Desenvolvimento Social (MDS), os serviços são subdivididos pela especificidade e nível de complexidade de acordo com as demandas de necessidades da sociedade. Tal abordagem refere-se, portanto, à realidade do município de Aracaju-SE. Contudo, o município mencionado não adota todas as frentes descritas pelo SUAS. Porém, de acordo com a NOB/SUAS, atende aos requisitos previstos dessa gestão. Para melhor entendimento, será demonstrada uma representação de como está organizado a composição da SEMFAS, por Proteção e Serviços na figura abaixo:

**Figura 1** – Fluxograma de serviços ofertados pela SEMFAS

Fonte: Nascimento (adaptado MDS, 2020).

É indispensável pontuar, para melhor compreensão, os termos técnicos de abordagem, utilizados no SUAS. As unidades que competem cada Proteção são chamadas de ‘equipamento social’ e os indivíduos, que as acessam, são chamados de ‘usuários’. Além disso, é relevante, também, destacar que os públicos-alvo desses serviços são usuários que se encontram em situações de vulnerabilidade ou risco social, sendo, portanto, necessário o entendimento de seus conceitos para melhor diferenciá-los, já que cada um tem sua especificidade.

De acordo com a PNAS (2004, p. 33), a

[...] vulnerabilidade social destina-se à população que vive em situação decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social.

Já o risco social, de acordo com a Norma Operacional Básica (NOB, 2010) é quando se supera a vulnerabilidade, sendo, portanto, considerada a violação de direitos, como violência de qualquer natureza e rompimento de vínculos.

Até o presente momento, não houve alteração da PNAS, que pudesse indicar de forma clara o conceito de risco social, que compreende sua diferença de vulnerabilidade social. Contudo, durante a pesquisa, aborda-se o entendimento do que se foi aplicado na NOB, sobre esse conceito.

Logo, compreende-se como Proteção Social Básica (PSB), por meio da Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004, p. 33), àquela demanda que,

[...] prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

Em vista disso, essa Proteção tem como objetivo, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014), o fortalecimento da função protetiva da família, prevenção da ruptura dos vínculos familiares e comunitários, promoção de aquisições sociais e materiais às famílias, para a sua autonomia, dispor de acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, além de promover acesso aos demais serviços setoriais, como saúde, educação e cultura. É possível acessar os serviços da PSB, em Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), que abrange cada território.

Já a Proteção Social Especial (PSE) é subdividida em duas frentes, sendo elas: de Média Complexidade e de Alta Complexidade. Dessa forma, a PNAS (2004, p. 38) entende de Média Complexidade, como,

[...] aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico-operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado.

Os serviços desenvolvidos, por esta frente de atuação, têm como objetivos segundo Tipificação (2014), a contribuição, para a inclusão e fortalecimento da família, restauração e preservação da integridade e autonomia dos usuários, reparação de danos e da incidência de violação de direitos, estando disponibilizados em Centros de Referência Especializada de Assistência Social – CREAS, Centro Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro POP e Centro Especializado para Pessoas com Deficiência – Centro DIA.

A PNAS (2004, p. 38) afirma que os serviços da Alta Complexidade têm particularidades e sua gestão é ainda mais complexa. E os define da seguinte forma,

[...] são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário.

Portanto, essa modalidade tem como objetivo por meio da Tipificação (2014), oferecer condições para que os usuários desses serviços adquiram enquanto indivíduos de direito, designações na sociedade brasileira. Os serviços são ofertados em Abrigos Institucionais, Casa de Passagem e Casas Lares.

Dada à natureza dos serviços ofertados e necessidade da oferta de atendimento qualificado, é primordial priorizar a capacitação dos colaboradores, pois se caracteriza a formação continuada, por meio de capacitações, a ferramenta adequada para proporcionar melhor qualificação aos profissionais e, como progressão, melhor prestação de serviços oferecidos ao público que necessita de atendimento qualificado e de orientações seguras e confiáveis, para o auxílio na condução de desenvolvimento desse indivíduo na sociedade.

Logo, a principal intenção de capacitar continuamente é poder contribuir para que o quadro de pessoal, da organização, obtenha competências indispensáveis para desempenhar as tarefas e funções, tal como garantir bons resultados e alcançar os objetivos estabelecidos. Por isso, segundo a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2015, p. 27),

A capacitação deve ser um processo contínuo, uma vez que à medida que a organização evolui, acompanhando as mudanças das demandas externas, surgem novas necessidades em termos de competências que devem ser supridas com o fornecimento de novos programas de capacitação.

Então, entende-se que para o funcionamento da administração pública o servidor público é o responsável por operar e desempenhar funções, atuando na prestação direta de serviços aos cidadãos, sendo, portanto, a representação do Estado. De acordo com Aguilar e Souza (2019, p. 10):

No âmbito pessoal, o objetivo primordial da qualificação e da formação continuada é permitir ao indivíduo que desenvolva ou atualize os conhecimentos e competências já adquiridas durante sua formação inicial ou, ainda, permitir que ele possa adquirir novas competências no sentido de buscar uma promoção social e/ou econômica através de sua atualização profissional com vistas a uma inserção mais potencializada no mercado de trabalho.

Diante disso, a ENAP (2015, p. 51) afirma que “[...] subsidiar o desenvolvimento de programas de capacitação, por meio da identificação de necessidades de aprendizagem e do incentivo ao aperfeiçoamento profissional, amplia a qualificação dos servidores”, promovendo melhorias futuras e garantindo disponibilidade de serviços mais humanizados.

Deste modo, trabalhar a formação é ter habilidade de fornecer não apenas estruturas, procedimentos, seres humanos como recursos e condições materiais, mas conexões,

relações e campos formativos, desenvolvendo um processo vivo da prática de cada um que acontece, de acordo com ENAP (2015, p. 105), “[...] a partir das necessidades reais e não de demandas aleatórias, capazes de agregar valor à organização e ao indivíduo”.

Além disso, Aguilar e Souza (2019, p. 10) afirmam ainda que:

[...] é crescente a necessidade de qualificação constante da força de trabalho, por parte das organizações, seja em razão de mudanças tecnológicas contínuas que afetam os processos produtivos em si, seja em decorrência das alterações introduzidas na própria organização administrativa do trabalho que, devido às inovações e avanços tecnológicos, passaram a demandar a reorganização de tarefas e atribuições exigindo uma elevação da qualificação do colaborador para o pleno desenvolvimento de suas funções.

Logo, o planejamento e aplicação da capacitação são considerados como uma oportunidade para que os servidores aperfeiçoem os conhecimentos e aumentem o potencial diante das funções desempenhadas, renovando as competências e permitindo-os a adaptação de acordo com as necessidades dos serviços, dispendo de habilidades essenciais para a prática laboral de qualidade.

## 2.2 MOTIVADORES GERENCIAIS DA CAPACITAÇÃO

De acordo com a Diretoria de Gestão do Trabalho e Educação Permanente (DGTEP) da Secretaria Municipal da Família e da Assistência Social (SEMFAS), por meio do relatório de gestão referente ao ano de 2018, a mesma, preza pela promoção de ações que valorizem o trabalhador da SEMFAS, compreendendo assim, o planejamento, a organização e a execução das ações relativas à qualificação, valorização do trabalhador e à estruturação do processo de trabalho institucional, como previsto no Sistema Único da Assistência Social (SUAS).

Por isso, ao dar início às atividades da Diretoria, ela utilizou de um diagnóstico que permitiu, com base nas informações apresentadas pelos profissionais, a seleção e planejamento de capacitações sobre diversos temas. Para tanto, foi realizado um diagnóstico com realização de visitas técnicas da Coordenadora da DGTEP, aos equipamentos institucionais, nas quais os servidores listaram as reais necessidades e estas foram levadas em consideração.

Nesse contexto, a Diretoria tinha como perspectiva, que os trabalhadores da SEMFAS, desenvolvessem uma leitura mais acurada das situações e contextos, facilitando processos de transformação interna e inovação social, com o objetivo de mudar a realidade para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários e também da qualidade de vida dos servidores. Além disso, apoiar na tomada de decisão, aperfeiçoar a capacidade de escuta, e facilitação de diálogos, ajudando a si e a outros a aprender, a partir da prática, apropriando-se e transformando a forma de fazer intervenções.

Mais adiante, conforme relatório de gestão referente ao ano de 2019, após realizações de capacitações, foi apontada necessidade de treinamentos, visto que, para a DGTEP, a capacitação é voltada para um olhar humanizado, já os treinamentos, têm caráter técnico. Entretanto, além das capacitações oferecidas, deu-se início ao diagnóstico de necessidades para treinamentos. E, então, foi pensada como suporte a utilização de parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Universidades, entre outros, para colocar em prática os treinamentos.

O uso de treinamentos torna possível a garantia do comportamento do trabalhador, de acordo com a necessidade da empresa, quanto às habilidades de seus profissionais, para exercerem tarefas por meio das regras estabelecidas pela instituição, que se dá pela utilização de sistemas, protocolos, preenchimento de relatórios, entre outros.

Para Manfredini, Fron e Selow (2015, p. 4),

[...] ações de treinamento proporcionam aos servidores públicos envolvidos qualidade e competência técnica para melhor executarem suas tarefas, enfatizando dessa maneira, o desempenho individual e coletivo visando melhorias no desenvolvimento humano, funcional e institucional.

Visto que, intensifica a garantia de qualidade nas relações interpessoais, relação entre servidor-usuário, além de torná-los instrumentalizados.

Já para Marques (2016, p. 1) “[...] o treinamento é o procedimento pelo qual se obtém habilidades ou conhecimentos, através de estudo ou ensino”. Compreendendo, a partir dessa colocação, onde se constrói e reconstrói conhecimentos, o indivíduo obterá competência e engajamento, para melhor conduzir suas funções no ambiente de trabalho.

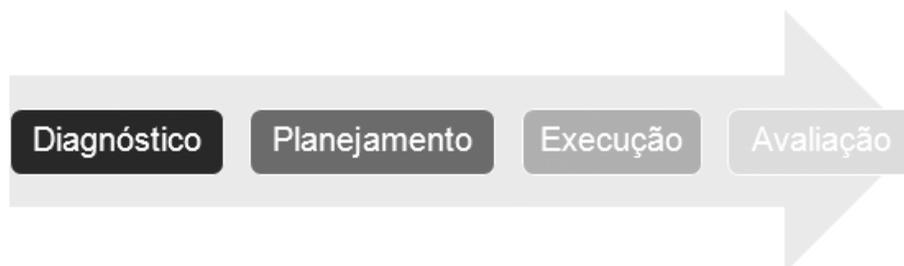
Dessa maneira, segundo Moreira e Freitas (2019, p. 1), por meio do “[...] treinamento, o serviço prestado pelas instituições públicas será de melhor qualidade e atenderá de forma mais ampla aos usuários do serviço público”, além de contribuir, para o desempenho dos serviços ofertados e satisfação do público-alvo, tornando os servidores mais produtivos.

## 2.3 PLANEJAMENTOS E ESTRATÉGIAS DAS CAPACITAÇÕES

Segundo o relatório de gestão referente ao ano de 2019, para que as capacitações de fato, aconteçam, são sugeridas e realizadas reuniões com os Coordenadores de cada Proteção e de seus respectivos equipamentos, sendo separados, como PSB os CRAS, PSE – Média os CREAS, Centro POP e Centro DIA e na PSE – Alta os Abrigos Institucionais, Casa de Passagem e Casas Lares. Sendo, portanto, discutidas as demandas trazidas, pelos coordenadores, de todos os trabalhadores dos equipamentos, e, levadas à DGTEP, para elaboração de Projetos, definição de data, horário, local, tema, mediadores e facilitadores que conduzirão cada capacitação.

Diante disso, a DGTEP utiliza de um processo bem conhecido pelos administradores. Em seguida, é iniciada a etapa diagnóstica, para identificar as demandas, o próximo passo é a elaboração do planejamento que pode ser de médio e longo prazo, para que depois execute e, por fim a avaliação das ações executadas. Segue demonstração do processo na Figura abaixo:

**Figura 2** – Processo de realização das capacitações

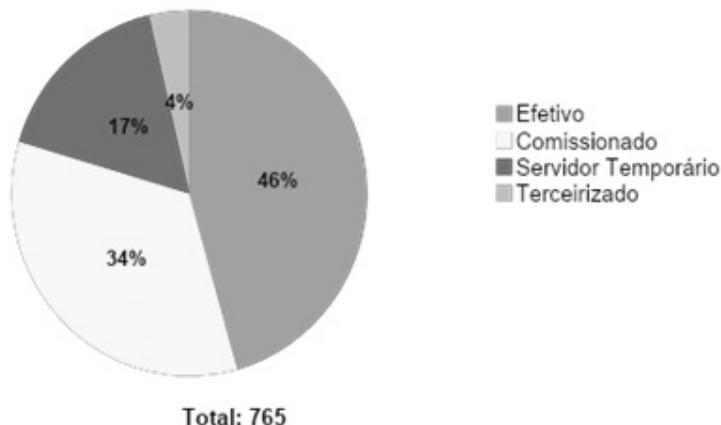


Fonte: Nascimento (adaptado Relatório de gestão 2020).

A avaliação diagnóstica é realizada durante reunião, documentada em fichas de frequências e relatórios. Os dados registrados nos documentos servem de base para o planejamento das capacitações, elaboração de projeto, definição de objetivos e metas, facilitadores, materiais necessários, disponibilidade de local além de melhor data e horário, para que a execução da capacitação ocorra da melhor maneira. Como ferramenta de sondagem dos resultados, são realizadas avaliações que contemplam a oportunidade de buscar melhorias para o fazer diário dos profissionais envolvidos.

Contudo, documentar e registrar todos esses passos se faz importante para necessidade de dar continuidade ao processo formador permanente. Visto que, a SEMFAS tem como um dos principais gargalos, a expressiva rotatividade de profissionais no setor estudado, a realidade em análise é composto por: cargos comissionados, temporários ou terceirizados. Como é possível visualizar no Gráfico abaixo:

**Gráfico 1** – Percentual de Trabalhadores por vínculo empregatício



Fonte: Nascimento. Adaptado Perfil dos Trabalhadores (2020).

Dessa forma, nota-se que os vínculos de cargos temporários, comissionados e terceirizados são maioria, no Gráfico 1, totalizando em 55% dos funcionários, refletindo, portanto, o motivo da rotatividade na SEMFAS, que impossibilita uma formação continuada para esses servidores.

A rotatividade, dos comissionados com 34% de trabalhadores, se dá pela troca de secretários, visto que, cada um que assume a Secretaria, traz consigo uma equipe, e ao terminar seu mandato a equipe também é retirada. Já os terceirizados, com 17% dos servidores, dependem do contrato com a empresa. E os 4% de servidores temporários, são estagiários que tem contrato de um ano, podendo ser renovado por mais um ano.

Por isso, é crucial a necessidade de se planejar estrategicamente para que cada servidor seja capacitado, ainda que existam gargalos que impedem a efetividade dessas formações, pois independente da rotatividade, se preza a qualificação do profissional qualidade dos serviços prestados, mesmo que de forma temporária.

Ainda porque, planejar para Moura (2017, p. 37),

[...] é um processo iterativo que deve ser repassado várias vezes por meio de refinamentos sucessivos, até chegar a uma versão final. [...] deve conter detalhes de todas as atividades, previsão confiável de datas e uma especificação completa de todos os recursos necessários.

Logo, planejar capacitação é buscar identificar as reais necessidades dos funcionários dentro da empresa, de acordo com suas especificidades e detalhes, além de, distingui-las por meio de prioridades, para elaborar e executar ações que desenvolvam e medie tais dificuldades, com intuito de colaborar com a melhoria dos serviços prestados pelos profissionais, avaliando posteriormente os resultados e objetivos alcançados.

Para, além disso, levantar as necessidades e poder montar um plano de capacitação de uma empresa há diversas ferramentas que podem ser utilizadas: Avaliação de desempenho; Gestão e planejamento estratégico; SAC; Pesquisa de clima; Entrevista de desligamento; formulários apropriados.

Desta maneira, o plano de capacitação tem que ser alinhado às reais lacunas de necessidades expostas pelos supervisores dos colaboradores de cada ambiente de trabalho, para que assim, as capacitações atendam as demandas e qualifique os trabalhadores.

Assim, delimitando a prioridade e competência nos repasses de formações que compreende importante para os devidos servidores, fortalecendo a valorização ao apoiar na tomada de decisão, aperfeiçoando a capacidade de escuta e facilitando diálogos, ajudando a entender que a prática é essencial, apropriando-os e transformando a forma de fazer intervenções no dia a dia de cada trabalhador.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante esta pesquisa, notou-se que para capacitar estrategicamente, é fundamental, compreender a complexidade de cada serviço, para então se planejar de

acordo com cada um. Possibilitando assim, a qualificação necessária com cada segmento, além de proporcionar a individualidade e especificidade.

Contudo, foi demonstrado como ocorre a capacitação para os servidores públicos na SEMFAS, pois assim, será possível entender e contemplar a qualificação disponibilizada no setor público, o que é pouco vista.

Entretanto, demonstrou que a secretaria dispõe de gargalo, decorrente da rotatividade de servidores, a qual impossibilita que a capacitação seja igualmente para todos, tendo em vista que os mais recentes têm menos qualificação. Além disso, ao perder servidores, perde-se também, o investimento da capacitação.

A capacitação, levando-se em consideração esses aspectos, fornece ao servidor, potencialidades para ofertar seus serviços com aptidão e qualidade à população aracajuana. Logo, os gestores colherão inovação e mudança de cenário da organização, pelo servidor, ao desempenhar as funções com dinamismo, obtendo assim, com propriedade, uma gestão exemplar.

## REFERÊNCIAS

AGUILAR, L.; SOUZA, R. B. Uma breve análise do potencial da formação continuada como instrumento para o desenvolvimento das competências e habilidades requeridas pelo mercado de trabalho. **R.G.Secr.**, GESEC, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 1-25, jan.-abr. 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Lei nº 8.742**, de 7 de dezembro de 1993. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Processo de Revisão da NOB/SUAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2010.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Norma Operacional Básica**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Tipificação Nacional de Serviços**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2014.

GARCIA, Marcelo de Oliveira. **Teoria e prática em administração**: usos da pesquisa documental em estudos sobre administração pública no Brasil. V. 6, n. 1, 2016. p. 40-68.

GIL, Antonio Carlos, 1946. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MANFREDINI, R.; FRON, E. D. A.; SELOW, D. M. A importância da capacitação de servidores no setor público. **Vitrine Prod. Acad**, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 300-650, jul.-dez. 2015.

MARQUES, J. R. **O que é treinamento**. 2016. Disponível em: <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-treinamento/>. Acesso em: 1 out. 2019.

MATTOS, Mauro Gomes de; JÚNIOR, Adriano José Rossetto; RABINOVICH, Shelly Blecher. **Metodologia da pesquisa em educação física** [recurso eletrônico]: Construindo sua monografia, artigos e projetos. 4 ed., rev. Atual. São Paulo: Phorte, 2017.

MOREIRA, Sarah Tiburtino; DE FREITAS, Rodrigo Randow. Treinamento de servidores públicos em universidades federais. **Brazilian Journal of Production Engineering-BJPE**, v. 5, n. 1, p. 172-185, 2019.

MOURA, Dácio Guimarães de; BARBOSA, Dácio G. **Trabalhando com projetos: planejamento e gestão de projetos educacionais**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. **Gestão de Pessoas: fundamentos e tendências**. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2521/1/GPFT%20-%20ApostilaCE.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2020.

---

**Data do recebimento:** 13 de maio de 2020

**Data da avaliação:** 21 de junho de 2020

**Data de aceite:** 21 de junho de 2020

---

---

1 Acadêmica em Administração pela Universidade Tiradentes – UNIT; Estágios na Fundação de Apoio à Pesquisa e a Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe e na Secretaria Municipal da Família e da Assistência Social. E-mail: [denilza1@outlook.com.br](mailto:denilza1@outlook.com.br)

2 Mestre em Educação; Especialista em linguística, Libras, Políticas Públicas Educacionais, Educação a Distância. Formação técnica em Tradução e Interpretação em Libras/ Português; Graduada em Letras/Português; Graduada do curso de Letras/Libras; Professora da Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: [kathia.nascimento@hotmail.com](mailto:kathia.nascimento@hotmail.com)

