



Universidade de Brasília – UnB  
Faculdade de Educação – FE  
Programa de Pós-Graduação em Educação  
Modalidade Profissional – PPGE-MP

**Produto Técnico: Relatório conclusivo elaborado com base nos anseios e necessidades dos servidores técnico-administrativos em relação às ações de capacitação, com o intuito de possibilitar melhorias nessas ações**

Dissertação de Mestrado

Daniel Alves Moraes de Almeida

Orientação: Dra. Alia Maria Barrios González



BRASÍLIA – DF

2021

## **1) APRESENTAÇÃO**

O presente relatório é parte integrante da pesquisa de Mestrado “A política de capacitação profissional do servidor técnico-administrativo na UnB: Efetividade e Desafios na percepção do capacitado”. Este estudo foi desenvolvido no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Educação – Modalidade Profissional (PPGE-MP) e possui como autor Daniel Alves Moraes de Almeida, sob a orientação da Professora Dra. Alia Maria Barrios Gonzalez. A intenção deste relatório é retratar, por meio de nove entrevistas realizadas com servidores técnico-administrativos, a percepção deles sobre as necessidades e sugestões para a capacitação profissional de um centro de custo específico, a Secretaria de Administração Acadêmica.

### **1.1) Objetivo**

O objetivo deste relatório é evidenciar os anseios, necessidades e sugestões dos servidores em relação às ações de capacitação, com intuito de possibilitar melhorias nessas ações. Destaca-se que o relatório será encaminhado à Coordenadoria de Capacitação da Universidade de Brasília, de modo que possa contribuir para o aprimoramento das ações de capacitação.

## **2) ANSEIOS E NECESSIDADES**

Diversas foram as necessidades trazidas pelos servidores, mas duas foram ponto de convergência nos nove discursos analisados, que foram “atendimento ao público” e “sistemas acadêmicos”. Os servidores entendem que esses dois aspectos são determinantes para a boa prestação do serviço na Secretaria de Administração Acadêmica e reforçam, através das falas, a importância de as ações ansiarem a capacitação dessas necessidades.

No tocante ao curso de atendimento ao público, os servidores demonstraram conhecimento do curso que já é oferecido pela Coordenadoria de Capacitação, entretanto teceram sugestões de como esse curso pode melhor se adequar à realidade da SAA. O ponto comum encontrado nas falas sobre essa necessidade foi a importância de trazer o aluno da universidade (e toda a sua diversidade) para o cerne do curso.

Acerca da necessidade de ações que tratem sobre sistemas acadêmicos, as narrativas revelaram a percepção de inexistência de oferta, ou ainda de uma oferta realizada pelo próprio centro de curso, mediante treinamentos em serviço. Um ponto de concordância encontrado em algumas falas foram as trocas de sistemas administrativos e acadêmicos realizados nos últimos anos na Universidade, trocas essas que não foram acompanhadas de devida capacitação por parte da

instituição. Nesse sentido, os servidores entendem o domínio dos novos sistemas como uma necessidade importante para a realização das atribuições da SAA e reforçam a valia de se investir em ações com essa finalidade.

Não menos importante, outro ponto conciliativo nas narrativas foi a necessidade da capacitação dos cargos de gestão. Os servidores TAE entendem que a capacitação do corpo gestor possibilitará uma maior integração entre os níveis hierárquicos no interior dos setores da UnB, e em específico na SAA, favorecendo o desenvolvimento das pessoas, uma vez que haverá um acompanhamento mais íntimo entre chefia e subordinado.

### 3) SUGESTÕES

A realidade das narrativas revelou que os servidores possuem conhecimento das ações já ofertadas pela universidade, entretanto reforçaram a importância de ações com enfoques voltados para as realidades específicas dos setores, em especial da SAA. Apesar de reconhecerem a dificuldade de a PROCAP conhecer a fundo a realidade de todos os setores, destacaram a necessidade de cursos mais específicos e adequados à rotina da Secretaria de Administração Acadêmica. Nesse sentido, este tópico objetiva apresentar as sugestões trazidas pelos servidores com o propósito de aprimorar a capacitação oferecida pela PROCAP para a SAA, considerando as peculiaridades desta secretaria. As falas foram extraídas de uma questão específica constante no roteiro de entrevista, na qual indaga os servidores sobre as sugestões para o centro de custo.

No Quadro 1 observam-se, de maneira compilada, as falas acerca das sugestões de capacitação para a SAA:

**Quadro 1 – Sugestões para a capacitação profissional na SAA**

|           |   |
|-----------|---|
| <b>E1</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O servidor traz como sugestão a ampliação da oferta de cursos de redação oficial e resoluções e regulamentos da Universidade. Em virtude da grande quantidade de normativos existentes, o servidor reforça que os servidores da SAA necessitam de contínua capacitação sobre os documentos internos da instituição;</li> <li>➤ O servidor sugeriu, também, a elaboração de um curso de atendimento ao público com maior abordagem prática, pois acredita que o servidor na SAA se depara com diversas situações não contidas na teoria.</li> </ul> |
|-----------|---|

|           |   |
|-----------|---|
| <b>E3</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O servidor traz como sugestão a oferta de um curso de atendimento ao público que contenha questões psicológicas e atendimento de gênero (ênfase no público-alvo atendido pela SAA). O servidor sugere que esse curso seja orientado às questões de acolhimento mais humanizado, e não somente como priorizando a questão de bem atender o cidadão. Destaca-se, aqui, a preocupação do servidor em acolher o aluno da universidade em suas diversas necessidades. Como desdobramento da oferta do curso de atendimento, o servidor sugeriu também a oferta de um curso de Língua de Sinais Brasileira – LIBRAS, destacando os discentes com deficiência (surdez) que os servidores da SAA atendem;</li> <li>➤ Outra sugestão do servidor foi a ampliação da oferta de cursos preparatórios para cargo de gestão. O servidor evidenciou a alta rotatividade desses cargos e acrescentou que há a necessidade da indicação de servidores com a devida capacitação para assumi-los.</li> </ul> |
| <b>E4</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O servidor sugeriu a oferta de um curso de atendimento aos alunos da Universidade. Ele destacou que, devido ao público diverso que a SAA atende, o curso deve ter como enfoque um atendimento mais receptivo, isto é, um acolhimento ao usuário;</li> <li>➤ Outra sugestão do servidor foi a necessidade da oferta de cursos relativos aos diversos normativos da Universidade e também dos sistemas acadêmicos utilizados pelos servidores, pois alegou que os servidores da SAA só conseguem realizar suas funções através do domínio destes;</li> <li>➤ Uma outra sugestão trazida pelo servidor foi a necessidade de uma capacitação orientada à definição dos processos de trabalho da SAA. O servidor sugere um curso ensine aos servidores como seria cada processo, isto é, o desenho e delineamento de cada processo. Para tanto, o servidor ressalta que tal capacitação só poderia ser viabilizada com a participação do gestor da unidade.</li> </ul>                          |
| <b>E5</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O servidor sugeriu a realização de capacitações nas áreas de informática e sistemas acadêmicos com planejamentos mais longos e metodologias variadas. Como exemplo, o servidor sugeriu a oferta de simulações em ambientes de informática. O servidor acredita que isso pode auxiliar o processo de desenvolvimento de conhecimentos e habilidades;</li> </ul>   |

|           |  |
|-----------|--|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reforçando a relevância das comunicações e do atendimento realizado pela SAA, o servidor sugeriu a ampliação da oferta de cursos de redação oficial e também de idiomas, destacando como positiva a parceria da PROCAP com a UnB Idiomas na oferta dos cursos de idiomas.</li> </ul>  |
| <b>E6</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A servidora destacou as recentes trocas de sistemas que a Universidade perpassou e perpassa atualmente. Nesse sentido, ela sugeriu a oferta de capacitação para os novos sistemas administrativos e acadêmicos. A servidora sugeriu, ainda, que essas capacitações abordem questões emocionais referentes às mudanças que as trocas dos sistemas acarretam, reforçando que alguns servidores trabalham há muitos anos em um mesmo sistema;</li> <li>➤ A servidora sugeriu, também, que a capacitação para atendimento ao público contenha um enfoque emocional, destacando que atende muitos alunos com emocional abalado. A servidora destaca que a perspectiva emocional nas capacitações tende a atenuar a frustração do servidor em determinados atendimentos;</li> <li>➤ No intuito de padronizar as atividades e conceder maior eficiência na realização do serviço prestado pela SAA, a servidora sugeriu também a oferta de um curso que aborde a tramitação dos processos, hierarquia dos setores e legislação interna da instituição;</li> <li>➤ Por fim, a servidora sugeriu que a oferta desses cursos voltados para a SAA sejam, preferencialmente, na modalidade presencial, pois afirmou que o setor possui uma forte cultura de atendimento, isto é, de contato direto entre pessoas. A servidora entende que cursos nesta modalidade cativam mais o servidor a ouvir, a se manifestar, a sugerir e a destacar pontos positivos e negativos.</li> </ul> |
| <b>E7</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A servidora sugeriu a oferta de uma capacitação de atendimento ao público voltada para a realidade do atendimento realizado pela SAA. A servidora destacou a existência da oferta de cursos de atendimento ao público, mas evidenciou que o curso possui uma abordagem geral. Para a servidora, o curso de atendimento deveria focar as diversas situações que os discentes trazem no cotidiano, tais como problemas psicológicos, estresses e crises;</li> </ul>   |

|            |   |
|------------|---|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Outra sugestão da servidora foi um treinamento motivacional de inovação aos servidores, pois entende que na SAA prevalece uma cultura de comodismo e aceitação às ideias já estabelecidas. A servidora acredita que essa capacitação auxiliaria no enfrentamento dessa cultura que desmotiva o servidor e que contribui para a perpetuação das mesmas práticas;</li> <li>➤ Por fim, a servidora sugeriu a viabilização de um treinamento para capacitar as chefias, no intuito de acompanhar os servidores em seu desenvolvimento na carreira.</li> </ul>  |
| <b>E8</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O servidor sugeriu uma maior oferta de treinamentos em serviço, pois acredita que a principal necessidade dos servidores da SAA é o domínio dos sistemas acadêmicos. A partir do discurso do servidor, percebe-se que o treinamento em serviço possibilita a prática contínua, fortalecendo a competência do servidor no manuseio do sistema;</li> <li>➤ Um desdobramento da primeira sugestão foi a oferta de capacitações de sistemas com enfoque nas necessidades específicas de cada setor, e não aspectos gerais sobre os sistemas. Nesse sentido, o servidor sugeriu a oferta de diferentes cursos sobre um mesmo sistema, onde cada capacitação focalizaria a necessidade específica daquele setor;</li> <li>➤ No intuito de viabilizar os treinamentos em serviço, o servidor sugere uma maior participação dos servidores do próprio setor na elaboração das capacitações, pois entende que possuem conhecimento daquela realidade específica.</li> </ul> |
| <b>E9</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A servidora relatou as recentes trocas de sistemas acadêmicos e destacou a inexistência de uma devida capacitação sobre a temática. Ela relatou que realizou os treinamentos elaborados pelo seu setor, mas evidenciou que careceram de planejamento e metodologia. Sendo assim, a servidora sugeriu que a PROCAP, como setor responsável pela coordenação das ações de capacitação da Universidade, viabilize capacitações sobre sistemas acadêmicos para os servidores da SAA.</li> </ul>  |
| <b>E10</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A entrevistada relatou que a SAA realiza um trabalho de atendimento com um público muito plural, sendo assim, sugeriu uma capacitação voltada para o atendimento ao público que não objetive somente a</li> </ul>  |

assimilação de conhecimentos e habilidades, mas que desenvolva atitudes nos servidores. A servidora destacou que os servidores devem ser preparados para lidar com um público muito diverso, e por vezes abalado emocionalmente. Nesse sentido, sugere uma capacitação que objetive o desenvolvimento de atitudes e que aborde aspectos emocionais e sensíveis com os servidores;

- Outra sugestão da servidora foi a viabilização de uma capacitação voltada para os gestores intermediários. A servidora reforçou que a SAA é um setor que opera com uma unidade central e também através de postos de atendimento. Sendo assim, ela evidenciou a importância da capacitação dos gestores intermediários nos diversos aspectos: conhecimento dos processos, trabalho em equipe e levantamento das necessidades. Através da capacitação dos gestores, a servidora entende ser possível chegar às necessidades específicas dos subordinados.

Fonte: Autoria própria.

#### 4) CONSIDERAÇÕES

Sabe-se que a capacitação profissional é um direito do servidor público e está prevista em legislações discutidas neste estudo. A percepção que prevalece a partir das falas é a de que a capacitação é um meio que o servidor dispõe para melhor desempenhar as suas funções. Para isso, o servidor destaca a importância de as ações de capacitação alinharem-se à realidade específica de cada setor, em especial à Secretaria de Administração Acadêmica, que é um órgão de execução diretamente vinculado à Vice-Reitoria da Universidade de Brasília e que é responsável pelo registro de todos os discentes admitidos, além de ser responsável pela execução de todas as rotinas acadêmicas, expedição de documentos, atestados, certificados e diplomas.

A partir das sugestões trazidas pelos servidores, entende-se a relevância da oferta de uma capacitação referente ao atendimento dos discentes da Universidade. É notória a preocupação com o acolhimento desse público tão plural e diverso, a partir de falas como melhor acolher e respeito à diversidade. Há, também, uma preocupação em melhor dominar os diversos sistemas acadêmicos utilizados na Universidade, afinal a secretaria possui como público atendido os alunos de graduação, pós-graduação e extensão, além de outros servidores técnico-administrativos e também docentes. Diante disso, sugere-se a ampliação da oferta de



capacitações sobre os sistemas acadêmicos, respeitando-se a realidade de utilização que cada setor faz.

As falas coadunam para que a Coordenaria de Capacitação aproxime-se e observe de perto a realidade dos setores, entretanto entendemos ser uma tarefa árdua e dificultosa de se atingir, considerando a extensão e a complexidade da Universidade. Acreditamos que para avançarmos na temática sobre a capacitação, faz-se necessário o diálogo com os servidores e o engajamento de toda a comunidade acadêmica. Reconhecemos todos os esforços envidados pela PROCAP na elaboração dos cursos e eventos de capacitação para melhor atender aos servidores da Universidade, inclusive destacando que já existe oferta dos cursos mais sugeridos nas falas: atendimento ao público e sistemas acadêmicos. Sendo assim, trazemos este relatório com o intuito de contribuir para as ações realizadas pela Coordenadoria de Capacitação da Universidade de Brasília, e nos colocamos à disposição para detalhar os resultados e sugestões trazidas nesta pesquisa.

Brasília, 27 de janeiro de 2021.



---

Assinatura do Pesquisador  
PPGE-MP