Artigo

**A Influência da Qualificação Permanente no Atendimento do
Serviço Público:
as adversidades e implicações**

*The Influence of Permanent Qualification on Public Service Delivery:
adversities and implications*

*La Influencia de la Cualificación Permanente en la Función Pública:
las adversidades e implicaciones*

*L'Influence de la Qualification Permanente dans la Fonction
Publique:
les adversités et les implications*

Alana Sardinha Freitas¹

¹ Graduada em pedagogia e especialista em Gestão Pública Municipal pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Itapetininga e Vitória da Conquista, BA, Brasil.

E-mail: lanafish@hotmail.com

Resumo

O presente artigo tem o objetivo de analisar a influencia da qualificação permanente no atendimento do serviço público, as adversidades e implicações no âmbito da Gestão Municipal, é uma revisão bibliográfica fundamentada em autores como Sylvia Zanella Di Pietro (2015), Hely Lopes Meirelles (2009), Celso Antônio Bandeira de Mello (2015) que apresentam conceitos distintos sobre serviço publico. Também aborda alguns princípios com bases constitucionais, e apresentam determinados aspectos pertinentes à qualidade no atendimento do serviço público. Sendo indispensável utilizar da Gestão estratégica como ferramenta de proficiência e Gestão de competências que possibilitem melhorias no atendimento, através de aperfeiçoamento, desenvolvimento novas habilidades que resultem num serviço de qualidade. É importante salientar que vivemos em constante processo de mudança, de acordo com Chiavanato (2005), o mercado de trabalho segue esta dinâmica, o que também é um desafio para os profissionais que atuam no atendimento do serviço público. Assim, concluímos que a influencia da qualificação permanente é um processo que precisa ser considerado pelas organizações públicas, através de treinamentos, assegurando os princípios constitucionais, a motivação, as relações interpessoais, a busca de diferentes estratégias, e a valorização de competências. O que evidencia o desenvolvimento organizacional, a melhoria no âmbito da Gestão Municipal, e admite um atendimento no serviço publico mais eficiente, eficaz com ênfase na qualidade dos serviços prestados a sociedade.

Palavras-Chave: Serviço Público; Qualificação; Eficácia e Eficiência; Estratégias; Competência.

Abstract

This article aims to analyze the influence of the permanent qualification in public service care, the adversities and implications within the Municipal Management, is a literature review based on authors such as Sylvia Zanella Di Pietro (2015), Hely Lopes Meirelles (2009), Celso Antônio Bandeira de Mello (2015) who present different concepts about public service. It also addresses some principles with constitutional bases, and present certain aspects pertinent to the quality of public service delivery. It is essential to use Strategic Management as a tool for proficiency and Management of competencies that enable improvements in service, through improvement, development of new skills that result in a quality service. It is important to point out that we live in constant process of change, according to (CHIAVANATO, 2005), the labor market follows this dynamic, which is also a challenge for professionals who work in the public service. Thus, we conclude that the influence of permanent qualification is a process that needs to be considered by public organizations, through training, ensuring the constitutional principles, motivation, interpersonal relationships, the search for different strategies, and the appreciation of skills. This evidences the organizational development, the improvement in the scope of Municipal Management, and admits a more efficient and effective service in the public service, with emphasis on the quality of services provided to society.

Keywords: Public Service; Qualification; Effectiveness and Efficiency; Strategies; Competence.

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la calificación permanente en el servicio público, las adversidades e implicaciones en el ámbito de la Gestión Municipal, es una revisión de la literatura basada en autores como Sylvia Zanella Di Pietro (2015), Hely Lopes Meirelles (2009), Celso Antônio Bandeira de Mello (2015) que presentan diferentes conceptos sobre el servicio público. También aborda algunos principios con base constitucional, y presenta ciertos aspectos relevantes para la calidad del servicio público. Es fundamental utilizar la gestión estratégica como herramienta para el dominio y la gestión de las competencias que permiten mejorar el servicio, a través de la mejora, el desarrollo de nuevas competencias que dan lugar a un servicio de calidad. Es importante destacar que vivimos en un proceso constante de cambio, según Chiavanato (2005), el mercado laboral sigue esta dinámica, lo que también es un reto para los profesionales que trabajan en el servicio público. Así, concluimos que la influencia de la cualificación permanente es un proceso que debe ser considerado por las organizaciones públicas, a través de la formación, asegurando los principios constitucionales, la motivación, las relaciones interpersonales, la búsqueda de estrategias diferentes y la valoración de las competencias. Lo que destaca el desarrollo organizativo, la mejora en el ámbito de la gestión municipal, y permite un servicio público más eficiente y eficaz con énfasis en la calidad de los servicios prestados a la sociedad.

Palabras Clave: Servicio Público; Cualificación; Eficacia y Eficiencia; Estrategias; Competencia.

Resumé

Cet article vise à analyser l'influence de la qualification permanente dans la fonction publique, les adversités et les implications dans le cadre de la gestion municipale, il s'agit d'une revue de littérature basée sur des auteurs tels que Sylvia Zanella Di Pietro (2015), Hely Lopes Meirelles (2009), Celso Antônio Bandeira de Mello (2015) qui présentent différents concepts sur la fonction publique. Il aborde également certains principes ayant des bases constitutionnelles, et présente certains aspects relatifs à la qualité du service public. Il est essentiel d'utiliser la gestion stratégique comme un outil de maîtrise et de gestion des compétences qui permettent d'améliorer le service, par l'amélioration, le développement de nouvelles compétences qui aboutissent à un service de qualité. Il est important de souligner que nous vivons dans un processus constant de changement, selon Chiavanato (2005), le marché du travail suit cette dynamique, ce qui constitue également un défi pour les professionnels qui travaillent dans le service public. Ainsi, nous concluons que

l'influence de la qualification permanente est un processus qui doit être considéré par les organisations publiques, à travers la formation, la garantie des principes constitutionnels, la motivation, les relations interpersonnelles, la recherche de stratégies différentes et la valorisation des compétences. Ce qui met en évidence le développement organisationnel, l'amélioration de la portée de la gestion municipale, et permet un service public plus efficace et efficient en mettant l'accent sur la qualité des services fournis à la société.

Mots-Clés: Service Public; Qualification; Efficacité et efficience; Stratégies; Compétence.

Introdução

Na atualidade é exigido cada vez mais, que o atendimento no serviço público seja de qualidade e atenda as demandas apresentadas nas organizações públicas, para que isso se torne uma realidade no âmbito da Gestão Municipal é importante analisar a influência da qualificação no atendimento do serviço público o que requer investimentos em pessoal que atua nesta área.

A qualidade do atendimento no Serviço Público implica em melhorias no âmbito da Gestão Municipal, através de capacitação de pessoal, na perspectiva de desenvolvimento da organização, a disposição para estabelecer relações interpessoais, a estruturação de diferentes competências e estratégias que possibilitem o avanço, com ênfase na qualidade do serviço oferecido e satisfação da sociedade. A capacitação do quadro funcional do atendimento no serviço público no âmbito da Gestão Municipal é uma prerrogativa para prestar serviço de qualidade que atenda as demandas apresentadas pelo coletivo, o que incita a realização de uma pesquisa bibliográfica, considerado os aspectos qualitativos.

A Administração Pública, que tem a função de administrar os bens públicos em prol da coletividade, tem o dever imprescindível de treinar seus profissionais para que desenvolvam suas atividades de modo a alcançar realmente a primazia do interesse público (Santos & Vicentin, 2012:2). A Gestão municipal tem atribuição de garantir qualidade nos serviços prestados ao oferecer a oportunidade de qualificação aos atendentes do serviço público, disponibilizando de cursos, treinamentos e novas estratégias para melhor desempenho funcional das organizações.

Assim é importante analisar a influência da qualificação no atendimento do serviço público no âmbito gestão municipal, o que resulta na satisfação das expectativas do cidadão que tem suas demandas atendidas, com um serviço eficaz, realizado com competência, e satisfação nos resultados. Um atendimento que preze pela qualidade, precisa seguir princípios com bases constitucionais, pautar-se em referências de qualificação com treinamentos que possibilitem ampliar o conhecimento, buscar diferentes estratégias, estabelecer relações interpessoais e adquirir novas práticas no serviço público.

Portanto é relevante para as organizações públicas e o avanço da Gestão Municipal, a qualificação dos servidores que se apropriam de novos conhecimentos, o que contribui para a formação de um profissional mais competente, que desempenha suas funções com êxito, apto para tomar decisões, e solucionar problemas. O que garante um serviço de qualidade, com resultados imediatos e satisfatórios para o bem coletivo, numa perspectiva de buscar novas competências e estratégias viáveis para consolidação dos serviços prestados.

1. Concepção de Serviço Público no Âmbito da Gestão Municipal

O serviço público surge oficialmente no século XIX e XX na França, mas inicialmente a ideia surge na Grécia em que os serviços eram oferecidos por homens que tinham alto poder aquisitivo, grandes riquezas, os afortunados da época, sem o domínio do estado (Justen, 2017).

A concepção de Serviço público se caracteriza de acordo com o ocasião, inclui a visão de Estado e o contexto social vigente, é uma atividade que incide com as ações do Estado que têm a desígnio de atender as demandas da sociedade, e disponibilizar de um serviço de qualidade que garanta um atendimento apropriado em nível da coletividade. É Garantido pela Constituição Federal de 1988, que considera o serviço público essencial, os princípios básicos que compreende: a permanência dos serviços, igualdade no atendimento e adequação dos serviços prestados a sociedade. Também abrange o âmbito Municipal, com disponibilidade de prestação de serviço que são destinados à população geral ou o individual. Segundo Grau (2007), serviço público é um modo de atividade de caráter econômico que se desenvolve com prioridade na esfera pública.

As atividades atribuídas ao Estado ou Município, devem priorizar o interesse coletivo, é viável oferecer um serviço adequado, que priorize a realização dos que buscam pelos serviços, que responda as necessidades apresentadas pela sociedade.

De acordo Sylvia Zanella Di Pietro o serviço público é “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob o regime total ou parcialmente público” (2010: 102). Logo o Serviço Público fica assegurado legalmente para que o Estado cumpra sua função, mas precisa oferecer um serviço com equidade através dos seus delegados que precisam desempenhar suas atividades com mais constância, atendendo o interesse do cidadão.

Celso Antônio Bandeira de Mello (2015) apresenta uma concepção de serviço público de um modo mais limitado ao expor a questão de ordem material que surge na prestação de serviço e a formalidade que versa pela normatização legal de direito expresso, que sugere regulamentos peculiares como a preeminência do direito público sobre o privado.

Serviço Público é, portanto, toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fusível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de Direito Público, portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo (Mello, 2015:671).

Mas é importante distinguir o que envolve o serviço público e serviço de utilidade pública. Numa definição mais extensa e específica, bem como nos referimos a serviço público incluímos os dois grupos citados. Para Hely Lopes Meirelles, serviço público é “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado.” (2009:332).

O Serviço Público tem com objetivo de garantir um serviço fundamentado pelas exigências legais, que atenda as obrigações pertinentes ou intrínsecas a sociedade e ainda em conformidade com o estado. Existe uma necessidade constante do profissional que atua no serviço público, seguir os trâmites legal, ainda aprimorar os serviços, para que realize suas funções com agilidade, o que possibilita o aperfeiçoamento dos serviços e progresso das organizações.

Introduzir mudanças na Administração Pública, propor novas diretrizes e mecanismos de gestão, representa ir de encontro de interesses estabelecidos, ultrapassados pelas novas

exigências da sociedade, interferindo na cultura organizacional. (Teixeira & Santana 1994:7). As mudanças geram resistência, mas também a oportunidade de progressos nas organizações publica o que permite vivenciar novas experiências, constituir relações que promovam a melhoria na atuação dos profissionais e nos serviços prestados.

Compreendemos que a concepção de serviço público é baseado nos princípios legais, sofrem mudanças de acordo com a realidade em que está inserido, com objetivo de atender a coletividade nas suas principais exigências. Compete aos Estados, Municípios e instância Federal de forma direta ou indireta disponibilizar de um serviço adequado e satisfatório. Deste modo o Estado encontra na Gestão Pública oportunidade de executar suas ações através de um serviço que melhore o atendimento dos seus usuários, busque novas técnicas, aprimoramento do quadro funcional, o que possibilita um atendimento apropriado que satisfaça o coletivo, que resolva situações adversas, numa perspectiva de encontrar soluções viáveis e eficientes para as organizações.

2. Princípios que Norteiam o Serviço Público

O Serviço Público é instituído por princípios que tem suas bases fundamentadas em critérios que dispõe de direitos e deveres que são instituídos legitimamente com finalidade de garantir um atendimento que priorize a qualidade e eficiência nos serviços prestados a sociedade.

Os princípios que dirigem o serviço público estão legitimados, com base no que é direito constituído pelos poderes de acordo com Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

I – Os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; II – A investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvada as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração.

O serviço público tem como referência o regime de direito público, portanto, deve subordinar-se aos princípios de Direito Administrativo que são determinados e promulgados pela constituição. Os princípios são muito importantes, porque tem influencia no atendimento do serviço público, através das ações executadas que precisam está atreladas aos fundamentos instituídos. Podemos definir princípio de acordo a entendimento de Celso Antônio Bandeira de Mello que apresenta a seguinte explicação:

mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhe o espírito e servindo de critério para sua exata

compreensão e inteligência exatamente por definir a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica e lhe dá sentido harmônico. (Mello, 2015: 451.).

Os princípios que são termos pontuais, aplicáveis para seguir as normas estabelecidas, que são apropriadas para funcionamento do serviço publicam, mas também tem disposição para anular alguma regra que contestem a sua importância na prática. Todo Serviço Público deve ser prestado com base nos princípios constituídos que regulamentam o atendimento em diferentes organizações, o que estabelece critérios, o que subsidia a qualidade no serviço oferecido. Segundo Meirelles (2006) temos os seguintes Princípios: Permanência, Generalidade, Eficiência, Princípio de modicidade e cortesia.

O Princípio de permanência está relacionado com um serviço contínuo, sem interferências. Sendo que a sociedade não pode ficar sem acesso aos serviços que são prioridades e essenciais para atender suas necessidades. Mesmo no período de greve, o serviço não pode ser paralisado totalmente, tem que permanecer o básico prestar assistência a quem procura o serviço.

Durante a execução dos serviços nos órgãos públicos é importante garantir um atendimento de qualidade aos cidadãos que tem o direito de usufruir de serviços necessários. Também é fundamental que o valor dos serviços sejam de baixo custo para o cofre público, mais ágil, que priorize a efetivação dos serviços oferecidos, o que admite um serviço com mais eficiência, que aprove a demanda.

É importante salientar que o serviço público precisa atender a expectativa da sociedade de um modo geral, o que atribui respeito, sendo base do princípio da cortesia, porque preza pela receptividade na garantia dos serviços prestados. Consequentemente os valores precisam ser acessíveis, restringidos, o que define o princípio de modicidade, somente se estabelece com o princípio de generalidade.

De acordo com a Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que expõe as concessões e permissões de serviços públicos conceitua no artigo 6º, § 1º o serviço correspondente, ao preparar, in verbis: § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Assim confirmamos que os princípios que constitui o atendimento no serviço público está interligado ao serviço apropriado, que seja receptivo as condições propostas, as exigências estabelecidas, as necessidades apresentadas pelos usuários. O que colabora para melhoria do atendimento, a partir de ações juntamente com o estado com a finalidade de exercer um serviço de qualidade que admita ações adequadas e resultados mais eficientes

3. A Influência da Qualificação no Atendimento no Serviço Público na Gestão Municipal

A qualidade do serviço público também está relacionada ao modelo de gestão, à visão sistemática, as ações de políticas públicas continuadas que requerem investimentos, capacitação,

e garantia de atendimento igualitário e eficiente. A finalidade é gerar mudanças, empregar técnicas de aperfeiçoamento e efetivar a produtividade, direcionar os recursos humanos de acordo com habilidades e evitar desperdício de materiais. Na atualidade a Gestão Municipal no serviço público tem a tendência a seguir um modelo de administração pública que envolve aspectos práticos de eficiência, a eficácia na organização do Estado, que promova resultados com ênfase no desenvolvimento.

Uma gestão moderna, empreendedora, orientada para resultados efetivos, depende, em especial, do nível de qualificação profissional e remuneração das carreiras de Estado, bem como da geração de estímulos para a formação de novas lideranças no setor público (Reis, 2016:257).

Quando o serviço público tem como influencia a qualificação profissional, as organizações se tornam mais produtivas, realizam as suas funções com base nos princípios constituídos, conseguem atender as demandas e as principais necessidades da sociedade o que promove progresso no âmbito da gestão municipal e consolida um serviço de qualidade.

As organizações públicas devem dispor de toda uma estrutura com princípios instituídos, mas é importante buscar aperfeiçoamento nos serviços prestados, também é essencial destacar algumas implicações para qualificação no atendimento do serviço público: a promoção de treinamento profissional, a motivação dos servidores, as relações interpessoais, a eficácia e eficiência na realização dos serviços oferecidos, o que possibilita melhorias no atendimento e satisfação pra quem busca um serviço de qualidade. A estrutura organizacional que é composta por uma diversidade de pessoas, possui uma identidade, mas precisa se adaptar ao contexto atual, e promover um processo de reestruturação através de treinamentos e novas aprendizagens. As ações voltadas para o treinamento profissional devem ser planejadas, estruturada na perspectiva do contexto da organização pública com objetivo de capacitar pessoas para atuar de acordo com as reivindicações atuais, o que significa melhorar o desempenho, constituir novas habilidades, resolver problemas e produzir resultados perceptíveis.

Outra dimensão disto que chamamos de sentido da capacitação, ou de para que capacitar, diz respeito à necessidade que temos constantemente de criar valor público. Temos que produzir serviços, resultados e criar confiança da população com relação às ações do setor público. Em situações de risco, o setor público tem que ser capaz de comunicar-se e a confiança é a base disso. (Amaral, 2006:1).

Ao pensar no serviço público como uma função importante, é notório empregar valor e admitir que não deve ser realizado de qualquer forma, o atendimento precisa ser estabelecido com confiança, o que demanda credibilidade das organizações públicas, a resolução dos problemas na proporção que surgem, e consequentemente promoverá resultados concretos.

Para melhor desempenho nos serviços público é aceitável que os indivíduos e que exerçam cargos públicos, sejam capazes de realizar suas funções com satisfação, é necessário motivação para efetivar suas tarefas, o serviço requer um estímulo seja intrínseco ou extrínseco, que deve ser uma mola propulsora para execução e realização do trabalho proposto.

As Instituições Públicas, sem dúvidas, precisam ser mais flexíveis, adaptáveis, prontas a aprender novos procedimentos com agilidade. Precisam ainda, ser coerentes com as aspirações das pessoas por autor respeito e auto realização, possibilitando uma maior consciência profissional e meia para o resgate da

autoestima. Da mesma forma, precisam racionalizar atividades e buscar formas criativas de agir” (Moreira & Costa, 2005:1662).

Com a flexibilidade a instituição pública é possível ampliar as expectativas de desenvolvimento de pessoas, e melhorar o desempenho, através de treinamentos que promovam novas aprendizagens, a valorização pessoal, a motivação, a cooperação, a satisfação e produtividade na execução das atividades propostas. Do mesmo modo é necessário a adaptação a nova realidade, as mudanças estruturais, a assimilação de diferentes técnicas para alcançar os objetivos e identificar as características e aptidões de cada indivíduo.

A organização pública é composta por pessoas de diferentes culturas que estão inseridas num contexto que possui sua cultura própria e precisam se comunicar adaptar-se a uma nova realidade para facilitar o trabalho, o que envolve as relações interpessoais, que é a capacidade de constituir vínculos, processar conflitos, saber lidar com adversidade. Na percepção de Magalhães (2001:18):

Relações Interpessoais são as trocas, as comunicações, os contatos entre as pessoas. Uns interagindo com os outros nas mais diferentes situações que fazem parte da existência humana. Enfim, eu diria, sem considerar maiores implicações, que são uns fenômenos corriqueiros, prosaicos e simplórios de gente lidando com gente.

As relações interpessoais se concretizam através das experiências, da integração de diferentes indivíduos que estabelecem conexões, enfrentam desafios, resolvem problemas e geram resultados nas organizações. Contudo é fundamental a integração de todos, para amenizar situações adversas e garantir melhores resultados. As relações instituídas no contexto das organizações facilitam a realização dos serviços públicos, a proximidade das pessoas, as trocas de conhecimentos promovem o auxílio mútuo e geram o equilíbrio das organizações públicas.

O atendimento no serviço público consiste no exercício de ações realizadas com eficácia e eficiência, o que significa executar atividades de acordo com o que foi proposto, com mais agilidade e produtividade, à medida que as demandas aparecem, precisam ser analisadas, e solucionadas. O Jacobsen (2012, pág. 37) relata que “administrar com eficácia significa atingir os objetivos planejados. Já agir com eficiência implica utilizar corretamente os recursos disponíveis”.

Quando uma instituição pública elabora um planejamento direcionado na expectativa de alcançar um alvo, seguem as melhores sugestões, adotam as melhores decisões, assim, conseguem gerar resultados positivos. Ao obterem sucesso na organização, vão demonstrar a eficácia na execução dos serviços. Mas a eficiência ocorre a medida que os recursos utilizados de modo coerente, são direcionados de acordo com as necessidades e dificuldades que os usuários apresentam, o que caracteriza igualdade no modo de distribuição de recursos.

E o treinamento é dos aspectos que torna as empresas mais preparadas e trazendo para as organizações públicas, não é diferente, porque estamos investindo em pessoas para realizarem suas atividades com mais ética, informação, propriedade, entusiasmo, a nível de esfera Municipal, Estadual e Federal. Consequentemente, estarão preparados para lidar com as problemáticas do atendimento no serviço público e atenderem a sociedade de um modo geral.

Para Ferreira (1979:219), “o treinamento dentro de uma empresa poderá objetivar tanto a preparação do elemento humano para o desenvolvimento de atividades que virá a executar, como desenvolvimento de suas potencialidades para o melhor desempenho das que já executa”.

O Atendimento no serviço público tem que está vinculado a base do agente referencial que é o Estado, e que tem obrigatoriedade de oferecer um serviço útil, prático, suficiente, o que permite melhoria dos serviços realizados, credibilidade no atendimento, produtividade e qualidade nas organizações.

A palavra servidor serve para demonstrar que esse profissional deve estar voltado para prestação de um serviço e deve oferecer atendimento ao cidadão, diferentemente de um vendedor, pois o servidor não vende um produto, mas sim atende o cidadão através dos serviços para a sociedade. A principal atribuição de um servidor público é no atendimento direto e pessoal trazendo à tona a verdadeira razão de existência do Estado (Roman, 2014).

De acordo com os arranjos constitucionais o servidor público é o indivíduo que dispõe de um vínculo funcional com organização, instituições que abrangem as esferas da União, estados, federação, municípios e as relativas autarquias, fundações, empresas de ações públicas, e de economia mista.

Sabemos que para um cidadão ingressar no serviço público é importante está habilitado para exercer cargo público seja por meio nomeação, de contrato, é obrigatório ser aprovado em concurso público para exercer a função dentro dos critérios, regimentos, normas e requisitos exigidos pelo estado.

Sabemos da importância dos critérios estabelecidos para exercício da função pública, mas é indispensável a qualidade do serviço, o que abrange diferentes ações, desde receptividade, acolhimento, concessão, segurança, e resposta das suas demandas.

A qualidade do serviço é algo que envolve algumas dimensões relevantes: tangibilidade, atendimento, confiabilidade, resposta, competência, consistência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação, conveniência, velocidade, flexibilidade e entendimento do cliente. São estas dimensões que determinam como o serviço pode ser avaliado gerando ou não a satisfação por parte de seus usuários. (Carvalho & Paladini, 2012).

Um servidor qualificado se torna competente para assumir as funções que lhe é atribuída com base nos princípios éticos, e aspectos que contribuem para melhorar suas práticas, o que permite maior agilidade na execução das atividades, valorização do trabalho realizado, melhores resultados e qualidade no serviço público.

A qualidade nos serviços ocorre quando a organização tem disposição de apresentar serviços de alto nível não somente para clientela, mas também para servidores e reservados, assim compreender que a qualidade não abrange exclusivamente clientela externa, mas todos que operam na corporação (CABRAL, 2006).

O serviço público realizado dentro dos padrões constitucionais, com ênfase na qualidade do atendimento ao público de um modo geral, colaboram para o aperfeiçoamento das organizações, da gestão e dos seus colaboradores.

Uma organização pública precisa se empenhar para capacitar os seus colaboradores, investir tempo, qualidade nos serviços prestados, o que gera satisfação do coletivo e resultados

consistentes. De acordo com Lobos (1991: 18) qualidade é “tudo aquilo que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja.”

A influência da qualificação permanente no serviço público transforma o cenário das organizações, o que implica na melhoria dos serviços oferecidos, deste modo os servidores precisa de formação adequada. O aperfeiçoamento dos servidores é importante, as organizações precisam criar condições ao servidor para aprimorar seus conhecimentos, através de cursos, palestras, reuniões com a gestão para avaliações periódicas, sugestões de mudanças e tomada de decisões.

4. Gestão Estratégica e Gestão por competência: uma alternativa na melhoria do atendimento no serviço público

Os desafios em torno do serviço público são constantes, no âmbito da Gestão Municipal é perceptível, as mudanças acontecem, mas é importante está atento as transformações que surgem, os modelos de gestão, as organizações precisam buscar novas possibilidades que impulse melhorias nos serviços. A gestão estratégica é uma alternativa que compreende o planejamento de ações integradas, e a gestão por competência que direciona pessoas para assumir funções de acordo com suas habilidades.

A gestão estratégica precisa ser entendida como o planejamento de ações que devem ser elaboradas em conjunto com todos envolvidos que colaboraram para aperfeiçoar o serviço, através da proficiência em sua função exercida na organização. Para que isso ocorra, o gestor precisa mobilizar esforços, alinhar todos que estão inseridos no serviço público a alcançar o objetivo da organização por meio de estratégias que promovam o desenvolvimento institucional através de um atendimento diferenciado, voltado para atender o cidadão de modo objetivo e satisfatório.

A gestão estratégica do Recurso Humano pode ser compreendida como a definição de políticas e diretrizes em relação aos recursos humanos para aumentar a habilidade dos servidores – e, por consequência, do próprio órgão público – para realizar seu trabalho de modo a alcançar seus objetivos (Dutra, 2009:40).

É cada vez mais urgente estabelecer melhorias do atendimento no serviço público, pois há necessidade de mudança, buscar novas estratégias para implementar os serviços prestados, dispondo de melhorias e valorização de pessoal que exerce suas funções públicas. Precisamos conhecer o quadro funcional de uma organização pública, todo processo se constitui nas relações que são estabelecidas, identificar aptidões de cada um, distinguir competências, garantir produtividade a partir de desenvolvimento de pessoas.

A gestão estratégica de pessoas considera os indivíduos como ativos valiosos devido a certas competências úteis, conferindo à organização uma “vantagem competitiva” (Mascarenhas, 2008:7). Cada indivíduo é singular, têm suas aptidões, características próprias, que distinguem dos demais, o que torna produtivo as organizações com pessoas diversas para executar as mais

variadas funções, com o diferencial pra realizar determinados serviços e gerar resultados surpreendentes.

Por meio da gestão estratégica é possível identificar o perfil de cada profissional e direcioná-lo para o cargo mais compatível, o que permite melhor aproveitamento de pessoal para executar o serviço necessário com melhor desempenho. Esse modelo de gestão tem como embasamento o planejamento de ações, avaliações que abrangem o âmbito da organização pública e o seu espaço de convergências, com desafios constantes, mas preparado para resolver problemas, e suscitar resultados. De acordo com (Carbone, 2009:72):

A partir deste novo modelo de estratégia organizacional, a área de gestão de pessoas pode orientar suas políticas, planos táticos e ações, integrando todos os seus subsistemas em torno da aquisição das competências necessárias à consecução dos objetivos organizacionais.

A organização pública precisa desenvolver estratégias que atenda as perspectivas dos cidadãos que buscam os serviços disponíveis, e identificar o perfil dos colaboradores envolvidos na instituição para sugerir mudanças adequadas para garantir um serviço de qualidade. O que é possível através da gestão por competência que de acordo com o Decreto nº 5.707/2006 que apresenta o seguinte conceito:

(...) gestão por competência: gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição (Brasil, 2006).

A intenção do Decreto nº 5.707/2006 é a qualificação e aponta para o avanço das instituições públicas, a aprendizagem continuada, a mudança de atitudes, o que admite o desenvolvimento de competências, a flexibilidade na tomada de decisões, mas também confronta o modelo atual das organizações públicas.

Sabemos que existe uma cultura de desvalorização do que é público e gratuito, sendo que todo serviço é pago com contribuições de impostos e tributos dos cidadãos, assim é obrigatório o serviço retornar com devida compensação, receptividade nos serviços oferecidos com atendimento de qualidade e garantia de soluções para os problemas do coletivo.

Para que o atendimento seja garantido é fundamental avaliação de competências do quadro funcional, um planejamento prévio de todo serviço, criar novas estratégias que permitam o desenvolvimento de potenciais e habilidades dos colaboradores que possibilitem agilizar o atendimento e gerar credibilidade no serviço. Segundo Chiavenato (2010: 368):

Além da preocupação com informação, habilidades, atitudes e conceitos, o treinamento está sendo fortemente inclinado a desenvolver certas competências desejadas pela organização. O treinamento por competências se baseia em um prévio mapeamento das competências essenciais necessárias ao sucesso organizacional.

Ultimamente, no Brasil, Amaral (2006) assinala para um conjunto de competências que o gestor deve apresentar, ajustadas aos desígnios da organização. A sua indicação é fundamentada no chamado modelo de gestão por competências, que “constitui apreciar o trabalho executado,

através de uma percepção que inclui conhecimentos, o saber-fazer, a experiência e os comportamentos exercidos em contexto específico”.

Considera capacitação como um processo permanente e deliberado de aprendizagem para desenvolvimento de competências institucionais e individuais. Coloca o foco da capacitação na melhoria da eficiência e da eficácia do serviço público. Propõe como já (dito) nova abordagem, a gestão de competências as quais devem ser adequadas aos objetivos institucionais, tendo como referencia o Plano Plurianual do governo. Prevê ainda a divulgação e o gerenciamento das ações de capacitação. (Amaral, 2006: 554)

A organização pública deve atentar para avaliação das estratégias utilizadas, o que implica na mudança de paradigma, investimento em recursos humanos através de formação continuada, assim promovendo o avanço, eficiência, eficácia e qualidade nos serviços prestados, porém com bases no Plano Plurianual do governo,

A gestão estratégica contribui para integração nas organizações públicas através de um direcionamento nas relações estabelecidas, também sugere uma nova ação diante demandas no serviço público no âmbito da gestão municipal. O que possibilita um planejamento prévio, a identificação do perfil dos colaboradores, a ampliação de competências para agilidade nos serviços, a mobilização do indivíduo para construção e desenvolvimento de suas habilidades , o que resulta em um serviço de qualidade que atenda a todos com igualdade.

Através da gestão estratégica e gestão por competência as organizações promovem o desenvolvimento dos profissionais que atuam nos serviços de atendimento ao público, porque tem a capacidade de adaptação de acordo com o perfil funcional, a valorização do potencial de cada colaborador e direciona-lo para a função mais adequada. Assim, possibilita melhor planejamento prévio, maior integração, aquisição de novas práticas, a avanço na qualidade dos serviços prestados, comprometimento, eficiência e eficácia para alcançar resultados esperados.

5. Resultados e Discussão

A partir da pesquisa bibliográfica podemos nos apropriar de diferentes conhecimentos acerca da influência da qualificação no atendimento do serviço público, que precisa atender as necessidades do coletivo através dos agentes do estado, as organizações publicas precisam alcançar seus objetivos, o que inclui o progresso no âmbito da gestão Municipal .

Estamos em constante processo de desenvolvimento, as mudanças, são constantes em diferentes contextos, principalmente com o avanço das novas tecnologias, existe uma demanda de profissionais qualificados, com capacidade de realização, resolução de problemas, práticas inovadoras e que estabeleça boas relações no ambiente de trabalho.

É cada vez mais iminente a necessidade de formação e qualificação de profissionais para atuação no serviço público, o que permite a melhoria do serviço, a eficiência na realização das atividades, desenvolvimento de potencial humano para o mercado de trabalho e as relações estabelecidas nas organizações.

Sabemos das dificuldades e deficiências do serviço público são inúmeros, e que as demandas da sociedade civil são as mais distintas. Com relação ao atendimento dos serviços oferecidos pelos órgãos públicos, deixam muito a desejar, o que torna imprescindível investir em capacitação, promover desenvolvimento das organizações, através de uma gestão estratégica e na oportunidade de utilizar uma gestão por competência, o que permite melhores resultados.

Compreendemos que o serviço público deve empregar seus princípios constituídos, comprometendo-se com a qualidade no exercício de suas funções; estabelecer as relações interpessoais com valores e referências, garantindo competência, praticidade, eficiência, através da capacitação e qualificação de seus servidores.

A qualificação destes profissionais admite aperfeiçoamento dos serviços prestados, assegura um atendimento de qualidade que beneficia as organizações de um modo geral, contribui para agilizar o acesso, a informação, novas oportunidades de desenvolvimento pessoal e superar desafios que implicam a função pública no âmbito da Gestão Municipal.

Considerações Finais

Compreendemos que no âmbito da Gestão Municipal é necessário investir na qualificação do atendimento no serviço público, através de programas de aperfeiçoamento que possibilitam o desenvolvimento do conhecimento, competências que são importantes para o funcionamento das organizações públicas o que indica qualidade, e melhor desempenho nos serviços prestados a sociedade. E também assegurar uma gestão municipal eficiente e eficaz, que promova o avanço da organização em diferentes aspectos.

Sabemos que é importante entender que o conceito de serviço público passou por alterações ao longo do processo, mas a sua definição implica em atender as principais demandas que surgem a medida que a sociedade apresenta mudanças, suas queixas devem ser consideradas e atenuadas de modo que priorize o coletivo.

Ao analisar a influencia da qualificação no atendimento do serviço público podemos entender que a qualificação é uma das referências que possibilitam melhorias dos serviços prestados à sociedade e garantia de qualidade no atendimento ao público em geral.

Por meio da permanente capacitação, qualificação de pessoal é possível que o atendente do serviço público adquira novos conhecimentos, melhore o seu desempenho, desenvolva diferentes habilidades, se torne mais produtivo e com potencial para resolver problemas e gerar resultados consistentes.

A Gestão Municipal precisa perceber as organizações públicas como uma corporação em constante processo de desenvolvimento, portanto é fundamental que invista em formação dos seus servidores numa perspectiva de ampliar suas funções e disponibilizar de um serviço adequado que atenda o contexto atual.

Portanto é de suma importância os investimentos das organizações públicas no seu quadro funcional, direcionar recursos, mobilizar pessoas, adequar plano de carreira, identificar potenciais, e aperfeiçoar a relações no atendimento que precisa melhorar a qualidade e atender as demandas da sociedade.

Para Matias-Pereira (2007: 42): “É preciso procurar a forma como os serviços de atendimento ao público vêm sendo prestados, buscando sua realização com maior eficiência, mudando o comportamento da cultura das organizações públicas, tendo o cidadão como foco.”.

O cenário atual, com o ápice das novas tecnologias, as pessoas estão em busca de atendimento imediato, o que exige agilidade nos serviços prestados, uma maior capacidade de se relacionar com diferentes pessoas. Assim, é possível antecipar as necessidades e perspectiva dos usuários do serviço público, diante das ações que permitam a viabilidade de métodos de trabalho mais eficientes, e também um novo modelo de gestão estratégica com enfoque na gestão por competência.

Consequentemente os princípios são indispensáveis, mas temos que considerar que a qualificação como algo dinâmico e produtivo, possibilita o desenvolvimento integral, diferentes habilidades e competência para executar suas funções com segurança e credibilidade. Para Chiavenato (2010: 368):

Além da preocupação com informação, habilidades, atitudes e conceitos, o treinamento está sendo fortemente inclinado a desenvolver certas competências desejadas pela organização. O treinamento por competências se baseia em um prévio mapeamento das competências essenciais necessárias ao sucesso organizacional.

Portanto, podemos concluir que a influência permanente da qualificação no atendimento do serviço público precisa estar alinhado com os princípios estabelecidos pela constituição. E o aperfeiçoamento profissional é imprescindível, o que possibilita o avanço contínuo das organizações públicas no âmbito da gestão municipal, admite maior produtividade, entendimento na tomada de decisões, a apropriação de novos conhecimentos e diferentes competências, através de estratégias

Referências Bibliográficas

- Amaral, Helena K. (2006) Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. *Revista do Serviço Público*, 57(4), 549-563. Acessada em 12 de maio de 2018, de: <https://doi.org/10.21874/rsp.v57i4.211>
- Brasil. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Acessada em 12 de maio de 2018, de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm
- Cabral, Bruno Araújo. (2006). *Qualidade no Atendimento*. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Cândido Mendes. Niterói.
- Carbone, Pedro Paulo e cols. (2009). *Gestão por competências e gestão do conhecimento*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Carvalho, Marly Monteiro de., & Paladini, Edson Pacheco. (2012). *Gestão da Qualidade: Teoria e Casos*. Rio de Janeiro: Elsevier: ABPRO.
- Chiavenato, Idalberto. (2010). *Gestão de pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Cretella Junior, José. (2012). *Curso de Direito Administrativo*. Forense.
- Dutra, Ademar. (2009). *Gestão de pessoas na área pública*. Monografia do Curso de Especialização em Administração Pública. Universidade do Oeste de Santa Catarina, Joaçaba.
- Ferreira, Paulo Pinto. (1979). *Treinamento de Pessoal – A Tecno-pedagogia do treinamento*. São Paulo. Atlas.
- Figueredo, Lúcia Valle. (2003). *Curso de direito administrativo*. São Paulo: Malheiros.
- Grau, Eros Roberto. (2007). *A ordem econômica na Constituição de 1988*. São Paulo: Malheiros.
- Grotti, Dinorá Adelaide Musset. (2000). Teoria dos serviços públicos e sua transformação. Em Carlos Ari Sundfeld. *Direito administrativo econômico*. (pp. 39-71.). São Paulo: Malheiros Editores.
- Jacobsen, Alessandra de Linhares., & Moretto Neto, Luís. (2012). *Teorias da administração II*. Florianópolis: UFSC.
- Justen Filho, Marçal. (2017). *Curso de Direito Administrativo*. São Paulo: Saraiva.
- Lakatos, Maria Eva., & Marconi, Maria de Andrade. (1992). *Metodologia do Trabalho Científico*. São Paulo. Atlas.
- Gil, Antônio Carlos. (2002). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas
- Gil, Antônio Carlos. (2002) Como elaborar projetos de pesquisa, quatro. Ed. São Paulo: Atlas.
- Lobos, Julio. (1991). *Qualidade através das pessoas*. São Paulo: Câmara Brasileira do livro.
- Magalhães, Lucila Ruppo de. (2001). *Aprendendo a lidar com gente: relações interpessoais no cotidiano*. Salvador: EDUFBA.
- Matias-Pereira, José. (2007). *Manual de Gestão Pública Contemporânea*. São Paulo: Atlas.
- Mascarenhas, André. (2008). *Gestão estratégica de pessoas: evolução, teoria e crítica*. São Paulo: Engagé Learning.
- Maximiano, Antônio Cesar A. (2012). *Teoria Geral da Administração: da Revolução Industrial Revolução Digital*. São Paulo: Atlas.
- Meirelles, Hely Lopes. (2006). *Direito administrativo brasileiro*. São Paulo, Malheiros.
- Mello, Celso Antônio Bandeira de. (2015). *Curso de Direito Administrativo*. São Paulo: Malheiros.
- Moreira, Eunice., & Costa, Stella. (2005). Determinação de fatores que influenciam a gestão do conhecimento: estudo de caso no serviço público. Em *Anais do XXV Encontro Nacional de*

- Engenharia de Produção*. Acessado em 24 de março de 2019, de: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2005_enegep0207_0514.pdf
- Pietro, Maria Sylvia Zanella de. (2010). *Direito Administrativo*. São Paulo: Ed. Atlas, 2010.
- Reis, Andréia T. L. (2016). Desafios da administração pública no contexto atual. *Perspectivas em Políticas Públicas*, 9(18), 255-260. Acessado em 24 de março de 2019, de: <http://revista.uemg.br/index.php/revistappp/article/view/2051/1035>
- Santos. Antonio R. (1999). *Metodologia científica: a construção do conhecimento*. Rio de Janeiro: DP & A.
- Santos, Rebeca M., Vicentin, Reinaldo. (2012). Administração pública: a necessidade de qualificação profissional técnico-científica dos funcionários públicos como fim para um atendimento de excelência aos cidadãos. *Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento*. Acessado em 24 de março de 2019, de: <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/administra%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica-necessidade-de-qualifica%C3%A7%C3%A3o-profissional-t%C3%A9cnico-cient%C3%ADfica-dos-funci>
- Teixeira, Hélio J., & Santana, Solange M. (1994). *Remodelando a gestão pública*. São Paulo: Blucher.

Recebido em 22/07/2019.
Revisado em 28/11/2019.
Aceito em 16/12/2019.