

Processo de Capacitação: Formação Continuada dos Técnicos Administrativos em Educação do IFAM *campus* Coari

Eduardo Almeida Batista¹, Maria Alexandra Rodrigues Alves², Gabriel da Silva Yamaguchi³, Hudinilson Kendy de Lima Yamaguchi⁴

Resumo: As atuais mudanças de paradigmas e a capacidade de inovação do mercado de trabalho no mundo contemporâneo são os diferenciais para o sucesso das organizações, pois o capital intelectual e humano tem um papel importante na execução das estratégias das organizações. Na gestão pública não é diferente, pois o setor público acompanha essa tendência, buscando estratégias flexíveis e empreendedoras. Como protagonista deste cenário, apresentam-se os servidores Técnico Administrativo em Educação – TAE, que são norteados pelas lei 8112/1990 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos federais e da lei 11.091/2005 que dispõe sobre a estruturação do plano de carreira dos cargos destes servidores. Por entendermos que a área de gestão de pessoas precisa utilizar o plano de carreira como um instrumento de gestão para desenvolver ações voltadas à formação e progressão dos servidores técnico administrativos, temos por objetivo investigar, junto aos TAEs, se existe formação continuada e caso exista, qual sua finalidade? A metodologia aplicada nesta pesquisa é classificada como descritiva e a abordagem quali-quantitativa. Através da coleta de dados e sua análise pôde-se perceber que em torno de 100% dos servidores técnico administrativos conhecem as políticas de progressão do instituto, sendo que 53% já participaram de treinamentos ofertados pelo instituto. Constatou-se também que os TAEs possuem o desejo de qualificar-se, como cursos de graduação e pós-graduação e formação continuada. Por fim, espera-se que os resultados advindos desta pesquisa sejam subsídios capazes de gerar reflexões acerca do processo de qualificação, tanto nos servidores técnico administrativos quanto nos gestores dos IFs.

Palavras chave: Formação, Capacitação, Progressão.

Capacity Building Process: Continuing Training of Administrative Technicians in Education at the IFAM Coari campus

Abstract: The current paradigm changes and the innovation capacity of the labor market in the contemporary world are the differentials for the success of organizations, because the intellectual and human capital has an important role in the execution of the organizations' strategies. In public management is no different, because the public sector follows this trend, seeking flexible and entrepreneurial strategies. As the protagonist of this scenario, we present the Administrative Technician in Education - TAE, which are guided by Law 8112/1990 that provides for the legal regime of federal civil servants and Law 11.091/2005 that provides for the structuring of the career plan of these civil servants. Since we understand that the area of people management needs to use the career plan as a management instrument to develop actions aimed at the training and progression of technical administrative staff, we aim to investigate, together with the TAEs, if there is continuous training and if so, what is its purpose? The methodology applied in this research is classified as descriptive and the quali-quantitative approach. Through data collection and its analysis it was possible to notice that around 100% of the technical administrative staff are aware of the institute's progression policies, and 53% have already participated in training offered by the institute. It was also found that the TAEs have the desire to qualify as undergraduate and graduate courses and continuing education. Finally, it is expected that the results resulting from this research are subsidies capable of generating reflections about the qualification process, both in the administrative technical staff and in the managers of the IFs.

Key-words: Education, Training, Progression.

1. Introdução

A gestão de pessoas no serviço público evoluiu com o passar dos tempos, necessitando de um arcabouço de informações e habilidades que atendam as especificidades exigidas pelo mundo contemporâneo. Dantas (2015) enfatiza esta evolução ao salientar que a Administração Pública deve estar voltada para o cidadão, buscando sempre a implantação de políticas inovadoras para o fortalecimento da gestão pública, prova deste processo de evolução é o Plano de Carreira dos Técnicos Administrativos em Educação, que é uma realidade e exigência legal, personificada pela implantação do Plano de Desenvolvimento Institucional dos Técnicos Administrativos em Educação, no âmbito de cada instituição, de acordo com a Lei 11.091, (BRASIL, 2005), onde o mesmo deverá estar voltado a atender as necessidades estratégicas da instituição bem como a valorização e desenvolvimento de seus servidores.

A política nacional de desenvolvimento de pessoal da administração pública federal tem por finalidade, segundo Pantoja, et al (2012) a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, o desenvolvimento permanente do servidor público, a adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições por fim a divulgação e gerenciamento das ações de capacitação.

Em busca da eficácia em suas ações gerenciais o governo federal busca observar novos padrões de qualidade na prestação de serviços à comunidade, levando-os, também, a buscar novos papéis a serem desempenhados pelos agentes públicos e a busca desta proatividade é amparada pela lei 8112/1990. Por outro lado a gestão dos fatores sociopolíticos existentes e importantes na carreira técnico-administrativa e criam um descompasso em diversas dimensões, dentre as quais estão inseridas em uma dimensão institucional-administrativa, principalmente no que se refere às dificuldades geradas na profissionalização dos servidores do setor público e suas atividades laborais.

Este estudo baseia-se na prerrogativas dos estudos realizados já realizados por Pereira e Marques, (2004) e Wilhelm (2013) sobre importância da capacitação dos servidores da federal de Juiz de Fora, nas pesquisas de Fonseca e Ferreira (2011) com a análise do desenvolvimento de pessoas em instituições públicas federais, no levantamento das necessidade de treinamentos nos estudos de Rochesso, et al. (2016) e nos estudos de Moreira e Freitas (2019) que analisaram treinamento de servidores públicos em universidades federais.

Para o atendimento desta prerrogativa, o processo de formação continuada dos servidores TAEs é fundamental. Buscando sempre criar um paralelo entre a formação profissional, os objetivos da instituição a que o servidor está vinculado. Cabe destacar que os fatores de estímulo são peculiares a cada servidor, tendo como motivação a qualificação e a remuneração. Estes servidores Dos Santos Ribeiro, Mancebo, (2013) têm valores e motivações distintas e buscam acompanhar as transformações que ocorrem no mundo do trabalho.

Contudo a mola propulsora desta motivação é a valorização pessoal incentivada pelo aperfeiçoamento e, conseqüentemente, oportunizando o seu crescimento profissional, conforme argumenta Bernardes (2002) ao classificar a qualificação como elemento primordial para o desenvolvimento das capacidades laborais e habilidades para lidar com as ambigüidades e incertezas da organização.

Em favor destas prerrogativas, as políticas públicas voltadas para a formação continuada dos TAEs vão ao encontro das necessidades de formação de profissionais qualificados para o mercado. Neste contexto, o servidor visa à qualificação profissional e o aumento salarial. Este

estudo caracteriza-se como pesquisa descritiva, com análise quanti-qualitativa dos dados e se propõe a investigar a percepção dos servidores TAEs do IFAM campus Coari, a qual prevê o aumento percentual do salário conforme a obtenção de titulações acadêmicas superiores e formação continuada, observa-se ainda a importância deste estudo por convergir pontos de áreas distintas, porém observando-se, fato que denota seu caráter inovador.

2. Serviço Público

O Serviço Público é definido por Dos Santos (2017) como toda atividade desenvolvida pelo Estado através da Administração Pública e seus órgãos, destinando-se a executar atividades de interesse coletivo. Divididas em três níveis de atuação ou esferas: federal, estadual e municipal, complementando esta sentença, Nascimento (2017) define o ato de Administrar como as ações de comandar, dirigir, governar e, quando os interesses são públicos, temos a administração pública.

Este processo de ação é apresentado por Motta (2010) como uma prerrogativa do cerne das organizações públicas que têm como metas e objetivos atender a sociedade, sempre pautados na eficiência e eficácia das atividades desenvolvidas pelos seus agentes e efetividade nos resultados, o autor contribui ainda ao ponderar a necessidade de formatar em sua estrutura um sistema orgânico como a Teoria da Contingência, que:

[...] caracteriza-se pelo ajustamento contínuo às mudanças ambientais e pela redefinição continuada de tarefas correspondentes, pela valorização do saber especializado e das comunicações horizontais e verticais exigidas pelo processo de trabalho, bem como por um alto grau de engajamento com os fins da organização como um todo (MOTTA, 2010, p.26).

Quanto ao Servidor Público, Di Pietro (2013) classifica o servidor ingressante a partir de um concurso público para prestar serviços ao Estado e às entidades da Administração Indireta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos. Estes servidores, de acordo com Porto (2006), em sua maioria, presta um serviço do tipo intelectual que é caracterizado pelo processamento de informações, negociações, fiscalização, ensino, pesquisa e policiamento e não-braçal atividade característica do setor primário e das atividades repetitivas das linhas de montagem das indústrias.

2.1 Técnico Administrativo em Educação - TAE

O plano de carreira dos servidores TAEs é regulamentado pela lei 8112/1990, que normatiza o regime jurídico dos servidores públicos das autarquias e das fundações públicas federais e auxilia na organização e estruturação do quadro de pessoal de uma organização, proporcionando atratividade de talentos e visibilidade perante o mercado de trabalho. Relaciona-se ainda com fatores motivacionais extrínsecos, essenciais para a retenção de pessoal qualificado e influenciado no alcance de metas institucionais.

Para Mello (2006), a distinção começa pela própria nomenclatura utilizada. Os servidores públicos, na verdade, para o nobre administrativo, são espécies do gênero, servidores estatais. A designação de servidores público é definido pelo autor como:

[...] todos aqueles que entretêm com o Estado e suas entidades da Administração indireta, independentemente de sua natureza pública ou

privada (autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista), relação de trabalho de natureza profissional e caráter não eventual sob o vínculo de dependência (MELLO, 2006, p.230).

A gestão de pessoas na administração pública federal brasileira que gerencia os TAEs vem se modificando ao longo do tempo. Para Pereira Silva (2011), esta mudança visa acompanhar a evolução da história do país e dos IFs. Devido às suas especificidades a regulamentação dos TAEs são objetos de legislação específica, a Lei nº 11.091/2005, que defini o Plano de Carreira dos Cargos Técnico Administrativos em Educação - PCCTAE, que regulamenta a concessão do incentivo à qualificação e a efetivação do enquadramento por nível de capacitação dos servidores, estabelecendo o desenvolvimento de competências e habilidades para o servidor no exercício das funções públicas.

2.2 Políticas de Capacitação no Serviço Público

Um dos principais fatores de diferenciação nos planos de carreira do serviço público federal é a possibilidade de desenvolvimento por parte dos servidores. Para Vilas Boas e Andrade (2009) desenvolver significa dotar o indivíduo de capacidade crítica, competências e valores que o capacitem a interagir e transformar o ambiente em que trabalha. Nesse contexto, os TAEs, para atenderem a uma demanda social cada vez maior em termos qualitativos necessitam estar bem preparados e motivados nos seus locais de trabalho.

Uma das principais ações do Estado nesse sentido ocorreu com a publicação do Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, em que se instituiu a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Federal. Esse decreto apresenta elementos claros de uma política de formação voltada à eficiência e a eficácia no serviço público, sempre buscando, para tanto, a racionalização de gastos, uma vez que apresenta como finalidades em seu artigo 1º:

- I - melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão;
- II - desenvolvimento permanente do servidor público;
- III - adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual;
- IV - divulgação e gerenciamento das ações de capacitação; e
- V - racionalização e efetividade dos gastos com capacitação (BRASIL, 2006, p.1)

O setor de serviços públicos pode contribuir fundamentalmente para a efetivação do modelo de administração pública, pautado na lógica gerencial, quando traz para si competências e exigências próprias da iniciativa privada, esta tida como modelo ideal de prestação de serviços, compreendendo, a constante preocupação com a qualidade do serviço, que será ofertado ao cidadão, atrelando essa qualidade ao processo de desenvolvimento do servidor. Isso nos mostra a grande vinculação entre a forma de produção da força de trabalho e o produto desta, que deve corresponder sempre a um custo menor ao que foi empregado para sua produção.

Neste contexto, o processo de formação é um dos principais requisitos para o desenvolvimento na carreira, pois o incentivo, em um primeiro entendimento, relaciona-se ao que apregoa a Lei nº 11.091/2005, destacando uma das formas de progressão que se dará

pelo processo de formação continuada do servidor, e a outra através do processo de desempenho periódico. Portanto, essa progressão, tanto a partir do processo de formação quanto a partir do desempenho no trabalho, não só é requerida pelo poder público, mas também é perseguida pelo servidor, pois a vê como possibilidade real de maiores ganhos salariais.

Na lógica do capital mercantilistas, algumas das conquistas dos trabalhadores em termos financeiros deixam de ser percebidos como um ganho legítimo. Ao defender esta percepção Kuenzer (2011) apresenta em forma de concessão pelos bons serviços. Seria como aceitar a legitimação da exploração em detrimento da possibilidade de uma suposta melhoria social, em termos remuneratórios.

[...] embora a melhor remuneração da força de trabalho seja uma estratégia antiga utilizada pelo capital, tendo em vista obter altos padrões de produtividade e disciplina, o desenvolvimento recente da teoria da administração, notadamente das escolas das Relações Humanas e Comportamentalista, revestiu-se de características mais sutis e sofisticadas, tendo em vista promover a satisfação do operário e utilizá-la como força produtiva, na medida em que instituiu a remuneração indireta mediante benefícios (KUENZER, 2011, p. 107).

Por isso, o autor reforça sua contribuição ao afirmar que esses benefícios passam a ser vistos como uma benesse, como um prêmio ao produtivo comportamento e não como uma forma de remuneração a que eles têm direito, por sua efetiva participação na produção de valor (KUENZER, 2011). Neste processo, a instituição de medidas adotadas para formação continuada dos servidores tornam-se uma realidade a partir de necessidade institucional constante, dentro desta lógica de produtividade, visando novas estratégias que possam ser tomadas a partir dos resultados dessa mensuração, logo “[...] as ações de Treinamento, Desenvolvimento e Educação, promovidas pelas organizações sejam caracterizadas pela intencionalidade de produzir um conjunto de efeito” (FREITAS et al., 2006, p. 499).

3. Metodologia

A pesquisa constitui-se como uma pesquisa descritiva, que observa e registra fatos, sem interferência do pesquisador, sendo utilizada sobremaneira nas ciências humanas e sociais (CERVO; BERVIAN, 1983). Iniciou-se, contudo, por uma pesquisa bibliográfica que, conforme Marconi e Lakatos (2014), objetiva introduzir ao pesquisador todo o conhecimento já produzido acerca de dado objeto de pesquisa, possibilitando a construção de um referencial sólido, que sustente adequadamente a investigação, a partir de sua problematização.

Os sujeitos da pesquisa são os servidores técnico administrativos em educação do IFAM campus Coari, que são divididos em cinco níveis de classificação: C, D e E. Neste estudo, os sujeitos de pesquisa entrevistados foram os servidores técnico-administrativos em educação das classes C, D e E. Foram entrevistados os 36 servidores do campus, sendo que uma dessas entrevistas serviu apenas como teste-piloto, já que algumas perguntas foram modificadas para melhor entendimento do entrevistado. A entrevista foi constituída pela aplicação de um questionário estruturado com 17 perguntas fechadas baseadas na formação profissional, capacitação e percepção dos mesmos quanto a carreira técnico administrativa.

A pesquisa foi realizada em todos os setores administrativos do IFAM campus Coari, na cidade

de Coari-AM. Os instrumentos utilizados na coleta dos dados foram o questionário, análise de documentos e levantamento de informações em bibliografia existente. O questionário utilizado na coleta de dados teve como objetivo avaliar a percepção dos TAEs quanto a formação continuada, capacitação, progressão e remuneração. Nesta entrevista buscou-se identificar o nível de satisfação quanto ao plano de cargos e salários, formação, oferta de cursos de capacitação, comunicação e integração entre chefias e servidores e entre os colegas de trabalho e a qualificação dos servidores. A avaliação do nível de satisfação envolveu um conjunto de fatores e teve como objetivo verificar o impacto do fator no desenvolvimento das atividades dos servidores.

A coleta dos dados ocorreu em etapa única no período de 05 à 23 de agosto de 2019, por meio da aplicação de questionário que foi realizada no próprio ambiente de trabalho, de forma individual, por conveniência do respondente e por turno de funcionamento. Antes da aplicação do questionário, foi apresentado um termo de consentimento livre e esclarecido com algumas orientações para os participantes do estudo. Foram entrevistados o universo dos servidores TAEs lotados no IFAM campus Coari, o que equivale a 100% do total dos servidores.

Durante a pesquisa, também foi realizada uma observação direta pelos pesquisadores. Após a coleta dos dados, foi elaborado um banco de dados com as informações, que subsidiou o processo de análise descritiva dos resultados, além de uma análise qualitativa das informações sobre as atividades realizadas em cada setor e sobre os itens em que se fazia necessária alguma observação. Os resultados do estudo são apresentados a seguir.

4. Resultados e Discussão

Ao investigar o quadro de pessoal, constatamos que o instituto possui um quadro permanente de 36 técnico administrativos – (N=36) e após as entrevista levantamos os seguintes dados: Todos os servidores são efetivos, dos quais 55,56% possuem idade entre 18 e 30 anos, sendo considerados de pouca idade e em alguns casos o serviço público é a primeira experiência profissional formal do servidor, realidade também encontrada nos estudos de Pinto (2015), portanto é relevante a responsabilidade institucional sobre o servidor bem como imprescindível capacitação específica para o cargo e formação continuada deste servidor, quanto ao ano que ingressaram existem servidores que ingressaram em 2007 e servidores que ingressaram em 2018, notando-se um constante desenvolvimento do quadro de pessoal no Campus Coari.

Quanto ao grau de conhecimento sobre a carreira e a política de capacitação, qualificação e treinamento, constatamos que 72,22% (N=26) dos respondentes apresentaram um nível alto de conhecimento sobre o seu plano de carreira e grande interesse em qualificação do trabalho. Contudo o ponto alto foi relacionado ao treinamento, em que foi proposta a seguinte questão: “Você acha que poderia realizar as ações do cotidiano de trabalho mesmo não participando de cursos específicos?”, as respostas foram de que 30,56% (N=11) dos respondentes não poderiam realizar as ações do cotidiano, sem cursos específicos (treinamento); 50% (N=18) responderam que sim, capazes de realizar as ações, equivalente a 62%.

Ao mensurar o nível de conhecimento dos servidores TAEs, quanto à vinculação do desenvolvimento institucional, foi realizada a seguinte pergunta: “No seu ponto de vista, a formação continuada no IFAM é para progressão ou Capacitação?” Assim, 4 responderam que

a formação continuada no IFAM serve para progressão, 4 disseram que é para capacitação e 28 técnicos responderam que a formação continuada serve para ambas, tanto para progressão, quanto para capacitação. Essa última resposta equivaleu a 77,78%, e mostrou que os técnicos têm uma visão mais ampla acerca do processo de desenvolvimento institucional, e concordam em maioria.

Com relação à vinculação da capacitação e a sua importância, foi medida a partir da questão a seguir: “Na sua opinião qual a importância da sua capacitação profissional?” Os quesitos nomeados receberam uma nota de 0 à 10, onde 0 não possui importância e 10 é muito importante. Assim para aumento salarial a média foi de 9,1 sendo considerado pelos servidores importante; para satisfação no trabalho a média foi de 9,2 também considerado importante; quanto a recreação e lazer a média foi de 6,6 e a capacitação relacionada a este item mostrou-se pouco importante; e para o melhor atendimento ao público a média foi de 8,8 e mais uma vez, a consideração foi de ser importante conforme a capacitação.

Para medir e identificar o nível de satisfação dos técnicos foram passadas as questões a seguir: “A instituição oferta ou já ofertou algum curso direcionado a sua formação específica para o trabalho? (Treinamento)”. Na resposta, 61,11% (N=22) servidores responderam que SIM, já ofertaram, mas deve ser ressaltado que poderiam instigar um pouco mais o treinamento específicos para áreas que exigem, e 38,39% (N=14) responderam que NÃO. Estes relatam que não foi necessário de acordo com o que a Instituição afirmou, mas contestaram, já que “a qualificação nunca é demais”, assim correlaciona-se com o que os técnicos administrativos entendem por capacitação, e num contexto geral, entendem que é um “aperfeiçoamento”; aprendem novas técnicas, que muitas vezes significa adquirir autonomia para lidar com eventuais problemas, e que a iniciativa deve ser própria, para assim atingir os objetivos pessoais.

Por fim, em um caso específico, houve a contestação do termo “capacitação”, o indivíduo sugeriu que este devesse ser substituído por qualificação, relatando também que todos devem ser capacitados e buscarem sempre inovar e se atualizar, logo, relaciona-se com a seguinte pergunta: “*Vivemos em um mundo globalizado, onde o profissional deve adquirir competências individuais e estar sempre se aperfeiçoando, adquirindo novas aprendizagens*” (Contribuição do TAE 01), a partir desta contribuição constatamos a importância do termo qualificação também relatado nos estudos de Silva, Araújo e Dantas (2018), que analisaram a capacitação dos TAEs a partir de suas competências individuais e buscando compreender suas demandas por formação.

A partir destas contribuições, podemos compreender e analisar a autonomia de indivíduos, proativo que se utiliza de meios tecnológicos a seu favor, também elucidados pelas autoras, como cursos livres e de pós graduação, permanecendo dentro do parâmetro que o cargo exige, e mantendo-se informados destes, mas além disso, notou-se que os técnicos esperam mais das tecnologias, que é o foco da maioria se manter no padrão de competências individuais, e que a intenção é continuar capacitando-se, em busca da melhoria contínua.

Sobre a instituição ter ofertado ou não algum curso direcionado a formação específica do trabalho, 61,11% (N=22) TAEs responderam que SIM, e 38,89% (N=14) responderam que NÃO. A mensuração da importância dos cursos foi verificada na pergunta: “Caso você tenha participado de algum curso, de que forma este curso (mais importante) contribuiu para suas atividades laborais?”, 100% (N=36) dos respondente avaliaram com ótima o incentivo da instituição frente as políticas de incentivo a capacitação, de acordo com Correa et al (2015) que em suas pesquisas ao analisarem a percepção dos servidores TAE quanto aos cursos de capacitação que já foram e que são oferecidos pela instituição, constataram que os mesmos

atingiram os seus objetivos propostos o que pode contribuir para tomada de decisões da instituição pública, seja pela política de capacitação, seja pela elaboração de projetos de capacitação, visando a motivação e valorização do servidor.

Quando questionado aos TAEs quanto aos benefícios que a capacitação proporciona proatividade e autonomia, eles se consideravam servidores preparados para lidar com as eventualidades do trabalho, ou seja, uma auto avaliação, devendo dar uma nota de 0 à 10. A média foi de 8,4 pontos para 80,56% (N=29), dessa forma é observado a influência que a capacitação tem desde a aptidão de desenvolver suas atividades até para resolver problemas.

Por fim, para os TAEs foi perguntado se achavam importante realizar cursos de capacitação, e a resposta foi exata, os 100% (N=36) dos servidores afirmaram considerar muito importantes, com as justificativas de melhoramento da profissão, dos serviços prestados, onde há a interação com as novas leis, plataformas e a confiança em trabalhar, além de que melhora o currículo do servidor e como relatado “conta pontos para a progressão”.

5. Conclusão

Deste modo, a pesquisa objetivou investigar um grupo de 36 servidores participantes, procurando a percepção destes, numa dimensão federal, visando entender o que eles procuram e para que serve a importância da capacitação e progressão, sobretudo, observando a realidade do desenvolvimento do servidor, para o seu aperfeiçoamento profissional, utilizando os dados estatísticos adquiridos através da presente pesquisa.

Analisa-se que a capacitação permite que a qualidade dos serviços prestados se aperfeiçoem, e assim o profissional crie um pensamento crítico acerca da sua função, do papel que desenvolve para a sociedade e conseqüentemente para si mesmo, a forma em que a instituição exerce, e se estão de acordo quanto a finalidade proposta. A capacitação está longe de ser um custo, na verdade ela é um investimento, que proporciona melhoramento para ambas as dimensões, tanto individual quanto institucional. É visível que a capacitação é uma forma de instigar o servidor público a progredir com sua carreira, mas que no mundo globalizado, ela é o método para manter-se nos padrões exigidos pelas empresas, é a partir dela que pode garantir a sua efetividade, nas organizações, a eficiência e eficácia para manter qualidade dos serviços. Estar ciente dos direitos e deveres, conforme o plano de carreira, é saber que a capacitação é a chave ideal de promoção, tanto no fator Progressão por Capacitação Profissional ou Progressão por Mérito Profissional.

Conclui-se que o IFAM Campus Coari, para o seu desenvolvimento, torna-se necessária a reflexão para a demanda maior do quadro de técnicos com interesse na capacitação. A capacitação dos TAEs é o ponto alto para que o IFAM continue prestando serviços de qualidade. Por conseguinte, o trabalhador qualificado e motivado estará apto a prestar um serviço de melhor qualidade ao usuário, em consenso com a busca de eficiência e eficácia governamental.

Referências

BERNARDES, J. **As políticas de recursos humanos para os serviços técnico-administrativos e suas influências na gestão da UFSC**. Dissertação (Mestrado em administração). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

BRASIL, **Decreto-Lei no 5.626**, de 22 de dezembro de 2006. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei n. 10.098, de 19 de dez. 2000. Diário Oficial da União, Brasília, 23 dez. 2005. Acesso em: 22 mai. 2019.

BRASIL. **Lei nº. 11.091**, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm> Acesso em: 11 jun 2019.

CERVO, A. L; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 3ª ed. São Paulo: McGraw-Hill,1983.

DANTAS, Erica Lissandra Bertolossi. **Política de gestão de pessoas em universidades federais: a percepção dos técnicos-administrativos sobre o plano de desenvolvimento dos integrantes da carreira dos cargos técnico-administrativos em educação-PDIPCTAE**–na Universidade Federal do Tocantins. 2015

DE SOUZA CORREIA, Marcelo et al. **A Percepção dos Servidores Técnico-Administrativos da UFPA Sobre a Capacitação: um estudo de caso nas unidades acadêmicas e administrativas**. 2015.

DE SOUZA CORREIA, Marcelo et al. **A Percepção dos Servidores Técnico-Administrativos da UFPA Sobre A Capacitação: um estudo de caso nas unidades acadêmicas e administrativas**.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

DOS SANTOS RIBEIRO, Carla Vaz; MANCEBO, Deise. **O servidor público no mundo do trabalho do século XXI**. Psicologia Ciência e Profissão, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013.

DOS SANTOS, Jose et al. **Manual de Direito Administrativo**, 31a Edição, Grupo Editorial Nacional, 2017: Manual de Direito Administrativo. Bukupedia, 2017.

FONSECA, Márcio Alessandro Teles; FERREIRA, Rosilda Arruda. **Desenvolvimento de Pessoas em Instituições Públicas Federais de Ensino: entre o legal e o real**. 2011.

FREITAS, Isa Aparecida de; BRANDÃO, Hugo Pena. **Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E**. In: BORGES-ANDRADE, Jairo E.; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana et al. **Treinamento, Desenvolvimento e Educação em Organizações e Trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

KUENZER, A. Z. **Exclusão includente e inclusão excludente**. In: LOMBARDI, J.; SAVIANI, D.; SANFELICE, J. L. (Org.) **Capitalismo, trabalho e educação**. Campinas, SP: Autores Associados, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 20ª ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2006.

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.

MOTTA, Alexandre Ribeiro et al. **O combate ao desperdício no gasto público**= uma reflexão baseada na comparação entre os sistemas de compra privado, público federal norte-americano e brasileiro. 2010.

NASCIMENTO, Edson Ronaldo. **Gestão pública**. Editora Saraiva, 2017.

PANTOJA, Maria Julia et al. **Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal na Administração Pública Federal**: uma caracterização da capacitação por competências na administração pública federal. 2012.

PEREIRA, A.L.C.; SILVA, A.B. **As competências gerenciais nas instituições federais de educação superior**. Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v.9, Edição Especial, artigo 9, p.627-647, jul. 2011. Acesso em: 16 maio 2019.

PEREIRA, Maurício Fernandes; MARQUES, Sônia Mara. A importância da qualificação e capacitação continuada dos funcionários: o caso da Universidade Federal de Juiz de Fora. **ENCONTRO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**, v. 28, p. 1-15, 2004.

PINTO, Adam Marcel Almeida et al. **O impacto da Qualidade de Vida no trabalho sobre a produtividade dos servidores Técnico-Administrativos em Educação do Instituto Federal do Amazonas**. 2015.

PINTO, Kleber Monteiro. **Capacitação, Participação e Reconhecimento Social**: Um Estudo de Caso Sobre o Planejamento da Capacitação do Técnico Administrativo da Universidade do Estado da Bahia. 2018.

PORTO, Mário Augusto. **A Qualidade de vida no trabalho do servidor público da administração estadual e o papel do gerente de recursos humanos**. Retirado em, v. 13, n. 02, p. 2003, 2006.

ROCHESSO, Nátila et al. **Diagnóstico de necessidades de capacitação de servidores públicos federais: uma proposta instrumental com mapeamento de processos**. 2016. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Espírito Santo.

VILAS BOAS, A.A.; ANDRADE, R.O.B. **Gestão Estratégica de Pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

WILHELM, Elizane Maria de Siqueira. **A capacitação dos servidores públicos nas instituições federais de ensino superior do Estado do Paraná**. 2013. Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.