

***CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE  
CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA COMO ESTRATÉGIA DE  
ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL***

***SERVERS TRAINING THE MINISTRY OF PUBLIC RONDÔNIA  
STATE ACCOUNTS AS MANAGEMENT STRATEGY***

***Recebido: 23/09/2014 – Aprovado: 06/04/2015 – Publicado: 15/05/2015***

***Processo de Avaliação: Double Blind Review***

*Angelina Maria de Oliveira Licório<sup>1</sup>*

Mestre em Direito, Mestre em Administração

Universidade Federal de Rondônia.

Faculdade de Ciências Administrativas e de Tecnologia de Rondônia.

*Osmar Siena*

Doutor em Engenharia de Produção - Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC

Coordenador de Programa: Mestrado em Administração - PPGMAD/UNIR.

*Luciane Maria Argente de Mattes Paula*

Mestre em Desenvolvimento Regional e Ambiental pela Universidade Federal de  
Rondônia

Universidade Federal de Rondônia

*Queiza Dias Guimarães*

Graduanda em Administração

Universidade Federal de Rondônia.

Faculdade de Ciências Administrativas e de Tecnologia de Rondônia.

## **RESUMO**

Este artigo estuda a relevância da capacitação na gestão pública, a partir dos pressupostos da Administração Gerencial onde há um nexo de causalidade entre capacitação de pessoas e êxito nos serviços executados. Essa forma também conhecida como a Nova Gestão Pública (NGP), tem por objetivo a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, valendo-se para tanto, de controles de desempenho. Nesse contexto, o artigo objetiva verificar a relevância do processo de capacitação realizada pelos servidores do Ministério Público de Contas de Rondônia e os reflexos da capacitação na melhoria de qualidade dos serviços executados. Valendo-se do método dedutivo de pesquisa, analisam-se os aspectos da capacitação de uma forma geral, para compreender sua importância dentro do novo modelo de Administração Pública. Quanto ao objetivo a pesquisa se classifica como descritiva e quanto à abordagem do problema, qualitativa. Como instrumento de pesquisa valeu-se das fontes secundárias e de dois questionários, sendo um aplicado aos assessores e assistentes de gabinete e outro aos Procuradores de Contas. O estudo permitiu concluir que

---

<sup>1</sup> Autor para correspondência: Universidade Federal de Rondônia – UNIR

Av. Presidente Dutra, 2965 – Centro, - CEP: 76801-974 - Porto Velho - RO, 85605-010. clicorio@gmail.com

há um alto nível de participação nas capacitações oferecidas pela Instituição estudada e que a maioria dos entrevistados considera que a capacitação tem reflexo direto e imediato nos serviços realizados.

**Palavras Chave:** Capacitação; Gestão Pública; Ministério Público de Contas.

## **ABSTRACT**

This paper studies the relevance of training in public management from the assumptions of Managerial Administration where there is a causal link between personal capacitation and successful performed services. This form also known as the New Public Management (NPM), aims at the quality of public services provided to citizens, availing itself for much of performance controls. In this context, the paper aims to verify the relevance of the training process conducted by the Rondônia's Ministry of Public Accounts servers and reflections of training in improving the quality of services performed. Making use of the deductive method of research, we analyze aspects of capacitation in general, to understand its importance within the new model of public administration. As objective the research is classified as descriptive and as to approach the problem, qualitative. The research instrument drew on secondary sources and two questionnaires, one applied to advisers and assistants to cabinet and other Attorneys Auditors. The study concluded that there is a high level of participation in the training offered by the institution studied and that the majority of respondents believes that training has a direct and immediate impact on the services performed.

**Keywords:** Training; Public Management; Ministry of Public Accounts.

## **1. INTRODUÇÃO**

A Nova Gestão Pública (NGP), também conhecida por administração gerencial, é um sistema de gestão específica que visa à qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, por meio de controle de desempenho individual e do setor. Nesse processo e no contexto de gestão pública, é fundamental o respeito aos princípios da Administração Pública – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – correlacionados a uma gestão flexível com foco em resultados e, primordialmente à satisfação da sociedade. Ainda nesse contexto, os órgãos públicos se apresentam como indutores do processo de capacitação aos seus servidores para o alcance da qualidade no serviço público. Nesse papel contemplam-se também os Tribunais de Contas, no caso específico do presente estudo, o Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, que tem como parte integrante de sua estrutura o Ministério Público de Contas.

Busca-se, pelo estudo, verificar de que forma a capacitação dos servidores atuantes no Ministério Público de Contas reflete na qualidade dos serviços prestados no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia. Para responder à problemática levantada na pesquisa, definiu-se como hipótese que a constante capacitação dos servidores tem

afetação na qualidade dos serviços prestados pelo MPC-RO, na medida em que agiliza e reduz trabalhos, produzindo assim, melhores serviços oferecidos à sociedade.

A metodologia utilizada para a presente pesquisa partiu do método dedutivo, analisando a importância da capacitação de uma forma geral, para tratar especificamente dentro do novo modelo gerencial da Administração Pública. Em termos de objetivo a pesquisa caracteriza-se como descritiva, visando descrever as características da população pesquisada, por meio de uma abordagem qualitativa, com questões fechadas e abertas, atingindo 100% da amostra pesquisada aplicada à equipe de apoio e assessoria e 80% da área de gestão (procuradores).

Através da análise dos resultados foi verificado que há um elevado nível de participação nas capacitações oferecidas pela Instituição em que atuam grande parte dos entrevistados consideram que a capacitação tem reflexo direto e imediato nos serviços realizados.

Para suportar as análises resultantes da pesquisa, o referencial teórico tratou de conceituar capacitação e treinamento, mostrando que os dois termos são distintos, sendo o primeiro algo completo que visa estimular o capacitado na realização de suas atividades e o segundo é específico. Nessa visão, a capacitação é levada para dentro da Administração Pública com base em seu modelo gerencial ou Nova Gestão Pública - NGP, sendo realizada uma sucinta análise dos modelos que antecederam a NGP. Após isso é mostrado qual o papel das instituições dentro do contexto do processo de capacitação dos servidores para que seja possível compreender sua importância dentro deste processo.

## **2. CAPACITAÇÃO NO NOVO MODELO GERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

No modelo Gerencial definitivamente implementado com a Reforma do Estado nos anos de 1990, o cidadão passa a ser chamado de cliente-cidadão, ou seja, é orientado para a satisfação do cidadão e para os resultados, pressupondo que políticos e funcionários, detenham um elevado grau de confiança.

Para que a satisfação do cliente-cidadão seja possível, é necessário elevar o nível de capacitação do capital humano, infraestrutura e tecnologia, garantindo um serviço com eficiência, transparência, modernização e fortalecimento da Administração Pública (MATIAS-PEREIRA, 2010).

## **3. CAPACITAÇÃO COMO EVOLUÇÃO DO TREINAMENTO**

A capacitação é uma evolução do treinamento, sendo eles distintos. O treinamento “possui um foco bem-demarcado. Em razão do seu caráter pragmático, tende a tornar o processo de aprendizagem restrito” (PACHECO et al., 2009, p. 20). Os treinamentos são importantes para o desenvolvimento fracionário de um indivíduo, porém de acordo com as

evoluções contemporâneas, os treinamentos não têm sido completamente eficazes, sendo necessária a quebra de paradigmas, evoluções de pensamentos, adotando a capacitação como forma de desenvolvimento pessoal e da organização, de um modo completo. Realizado para a resolução de algo específico com relação à execução de um trabalho, o treinamento não tem perspectiva em longo prazo.

No Quadro 1 é possível verificar as diferenças no treinamento e na nova forma de desenvolvimento nos dias atuais.

### Quadro 1 - Mudança do paradigma do treinamento para a aprendizagem corporativa

Antigo paradigma de treinamento	Conceito	Paradigma de aprendizagem do século XXI
<b>Prédio</b>	Local	Aprendizagem disponível sempre que solicitada, em qualquer lugar, a qualquer hora.
<b>Atualizar qualificações Técnicas</b>	Conteúdo	Desenvolver competências básicas do ambiente de negócios.
<b>Aprender ouvindo</b>	Metodologia	Aprender agindo.
<b>Funcionários internos</b>	Público-alvo	Equipes de funcionários, clientes, fornecedores de produtos.
<b>Professores/consultores universidades externas</b>	de Corpo docente	Gerentes seniores internos e um consórcio de professores universitários e consultores.
<b>Evento único</b>	Frequência	Processo contínuo de aprendizagem.
<b>Desenvolver o estoque de qualificação do indivíduo</b>	Meta	Solucionar problemas empresariais reais e melhorar o desempenho no trabalho.

Fonte: Corporate University Xchange, Inc (1997 apud PACHECO et al., 2009, p. 21).

É possível compreender as mudanças ocorridas na área de desenvolvimento de pessoas, o que era tratado de forma singular é agora tratado de forma coletiva. O público-alvo que antes era apenas os funcionários internos passa a ser, além dos colaboradores, os

clientes e os fornecedores. Todas as partes envolvidas no processo organizacional participam da aprendizagem, com o intuito de gerar um bom entrosamento e troca de experiências.

Para Pacheco et al. (2009, p. 22),

Entende-se por capacitação o ato ou efeito de habilitar; de tornar uma pessoa capaz, possuidora de faculdades, potencial e habilidades para estar em estado de compreender e desenvolver uma determinada atividade. Não se confunde com treinamento. Nesse, o processo de ensino-aprendizagem é tomado na perspectiva de instruir, de transmitir conhecimentos e informações, de acostumar o trabalhador às tarefas que deverá assumir no seu trabalho, ou seja, de habituar, disciplinar e até de adestramento.

A capacitação tem maior grau no processo de conhecimento e aprendizagem, ela é tratada num contexto abrangente, que atinge uma área maior. Já o treinamento é algo específico para a realização de uma atividade.

É necessário investimento na capacitação dos funcionários, tanto no âmbito privado quanto no âmbito público, pois o serviço de qualidade depende da qualificação de seu capital intelectual. É clara a distinção existente entre treinamento e capacitação. Enquanto o primeiro cuida de preparar o funcionário para resolver algo específico, o segundo é uma preparação do colaborador para seu trabalho diário, dando-lhe confiança e fomentando a iniciativa em suas ações.

Devido às exigências cada vez maiores, não só dos clientes e consumidores, mas da sociedade em geral, as empresas e órgãos públicos vêm sendo forçados a se adaptarem a uma nova realidade. Essa mudança é relevante tanto para as empresas privadas quanto para a pública, com a finalidade de acompanhar e corresponder aos anseios dos clientes, incluindo produtos e prestando serviços com excelência.

### **3.1. CAPACITAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

As organizações precisam acompanhar a evolução da sociedade, desse modo a capacitação não se restringe ao setor privado e está sendo trabalhada dentro da Administração Pública. A oferta de serviços de qualidade, mesmo na Administração Pública e a transparência exigida nesse setor, leva à necessidade de investimentos em capacitação de servidores.

Esse é um desafio para as organizações públicas e privadas, porém, é por meio dessa ferramenta que será gerado a competitividade. É preciso capacitar para tornar os servidores mais eficientes, competitivos, reduzir o tempo para executar as atividades (GIL, 2011). O autor relaciona competitividade com produtividade, para que uma empresa seja

competitiva no mercado ela precisa ter altos níveis de produtividade em sua mão-de-obra, e que por sua vez depende de outros.

Existe uma preferência entre os trabalhadores em empresas que focam o desenvolvimento e crescimento do seu quadro de funcionários, garantindo segurança, qualidade de vida e expectativas de futuro. Portanto, a empresa deve gerar um ambiente propício a esses anseios, mas para que esse crescimento ocorra é preciso que a pessoa queira e esteja motivada para a ascensão (GIL, 2011). Essa perspectiva não se diferencia na administração pública, uma vez que também os setores públicos, devem gerar um ambiente propício ao crescimento de seus funcionários, o que necessariamente perpassa pela capacitação de seus servidores, que por outra via, significa sua valorização.

A Nova Gestão Pública – NGP tem na administração gerencial, a visão de uma administração moderna que tem foco no atendimento das necessidades da sociedade, o que transpassa necessariamente por servidores imbuídos no processo de atender bem, desenvolver suas funções com qualificação, onde, neste contexto, a capacitação entra como ferramenta indispensável para alcançar uma administração gerencial de qualidade. Entretanto, a administração gerencial, como modelo de administração pública em vigência no nosso país, é considerada ainda em processo de maturação, e os reflexos poderão ser sentidos no futuro, eis que ainda se têm enraizado e em atuação conjunta à administração gerencial os modelos Patrimonialista e Burocrático, que acabam por dar aspectos pessoais e morosos à Nova Gestão Pública implementada.

### **3.2. O MODELO GERENCIAL E OS MODELOS ANTECESSORES À NOVA GESTÃO PÚBLICA**

Dentro dos modelos que antecederam a chamada Nova Gestão Pública, ou Administração Gerencial, estão os modelos Patrimonialista e Burocrático. No modelo patrimonialista, que vigorou no país desde o período colonial até a República velha nos anos 30, existia a realização do interesse pessoal ao invés do interesse público, era uma enorme confusão do que era público e do que era privado. Quem detinha cargo público eram os amigos, parentes e bajuladores de quem estava governando, não existiam critérios para obtenção do cargo público, levando ao nepotismo e a corrupção - essa personalidade do patrimonialismo está penetrada, lamentavelmente, até hoje na gestão pública (PAULA, 2005).

O modelo burocrático, por sua vez, é baseado na teoria de Max Weber onde existe a meritocracia. Para obtenção de ascensão é necessário merecer, atingir as metas e os resultados esperados (PEREIRA, 2006). Nesse modelo o que fica claro é a separação do que é público e o que é privado, visto que no modelo anterior era bastante confuso, e o Estado era tido como propriedade do seu governante.

Em síntese, o modelo burocrático visa o cumprimento de procedimentos, não se firmando no princípio da eficácia, mas tão somente em cumprir as normas, independente

do tempo que as leve para que seja finalizada; fazendo que a realização das normas seja mais importante que atingir os objetivos. Por outro lado há vantagens, como a impessoalidade nas relações, formalidade nas comunicações e hierarquia de autoridade.

Os primeiros movimentos em prol de um modelo gerencial ocorreram ainda dentro do modelo burocrático, com o advento do Decreto-Lei nº 200 de 25 de fevereiro de 1967, onde fora flexibilizado a administração pública, antes rígida no modelo patrimonialista. Houve uma descentralização das atividades, passando a autonomia para a administração indireta: autarquias, fundações, empresas públicas e sociedade de economia mista, como já ocorrem nos dias atuais (PEREIRA, 2006).

Dentro das características do patrimonialismo, a capacitação ficava relegada a um plano sem importância. O modelo burocrático veio com uma visão de profissionalização, de melhora nos processos e procedimentos, onde a capacitação começou a ganhar espaço, de forma que tivesse o foco no servidor habilitado a exercer suas funções dentro das regras e normas definidas pelo modelo. Entretanto, foi no modelo gerencial, com foco na qualidade do serviço e atendimento aos anseios do cidadão que o processo de capacitar ganhou espaço.

Para Matias-Pereira (2010, p. 104), “a qualidade dos serviços que são ofertados e o nível de satisfação do cidadão-cliente é o referencial da NGP”. Dentre as diversas mudanças necessárias para uma gestão pública eficiente, eficaz, transparente, com foco no desempenho, resultados e com postura relacionada ao cidadão, a qualidade dos serviços prestados à sociedade depende muito do nível e da aplicabilidade de conhecimento técnico e experiência por parte dos servidores no setor em que atuam.

Na visão de Marras (2011, p. 8) “não basta conhecer uma realidade para agir sobre ela. É necessário dominar todas as variáveis endógenas e exógenas aos processos em que essa realidade está envolvida, bem como possuir uma bagagem cognitiva adequada para poder garantir uma interferência, no mínimo, menos acidental e casuística”. De acordo com o autor, é possível perceber que para uma ação responsável é primordial ter conhecimento interno e externo, é necessário conhecimento atual, para que as ações tomadas não causem transtornos ou se não for a decisão conveniente, que essa tenha o mínimo de impacto negativo possível.

Não existem barreiras para esse novo modelo de gestão pública, concentrando-se na progressão da eficiência e da produtividade, com foco na supremacia do poder público (KEINERT, 2007). Para que o servidor atue de forma efetiva e produtiva é preciso que ele esteja preparado para isso e a Nova Gestão Pública tem grande preocupação em qualificar seus servidores para a execução dos serviços com garantia de satisfação e qualidade.

### **3.3. O PAPEL DAS INSTITUIÇÕES NA NGP E O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Com foco em melhorar a qualidade de seus recursos humanos, os órgãos públicos têm que investir em capacitações, oficinas, treinamentos, ou seja, é trabalhar

constantemente com o desenvolvimento do intelecto de quem está operando a máquina pública, gerando pessoas com senso crítico e justo, fazendo cumprir os princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) desenvolvendo a satisfação que o cliente-cidadão deseja, com atendimentos rápidos e sem burocracia, participação nos processos e procedimentos concernentes à melhora da sociedade, dentre outros fatores.

Dentro deste cenário, as instituições têm o papel crucial de trabalhar o intelecto humano, de forma que ele esteja capacitado para atender não só aos preceitos da NGP, mas também as exigências da sociedade que espera do poder público uma prestação de serviço de qualidade.

Neste contexto os Tribunais de Contas, dentro do que prescreve o artigo 71 da Constituição Federal de 1988, tem por competência, dentre outras, apreciar as contas prestadas anualmente pelo chefe do Poder Executivo e julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos da administração direta e indireta.

Como parte integrante dos Tribunais de Contas para a defesa do dinheiro público, contudo, fora da organização do Ministério Público comum, estão os Ministérios Especiais ou Ministérios Públicos de Contas. (BRITO, 2006).

Conforme preceitua o artigo 127 da Carta Constitucional “O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”. O artigo 130 da Carta Magna dispõe “Aos membros do Ministério Público junto aos Tribunais de Contas aplicam-se as disposições desta seção pertinentes a direitos, vedações e forma de investidura”, ou seja, a parte que fala do Ministério Público rege também aos MP de Contas. Suas demais regulamentações, atribuições e competências são dadas pela legislação que disciplina as competências e atribuições dos membros e servidores do Tribunal de Contas.

O Tribunal de Contas do Estado de Rondônia é regido por Lei Complementar nº 154, de 26 de julho de 1996, que dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, e dá outras providências. Nestes termos, é de competência do Tribunal de Contas de Rondônia – TCER, dentre outras “julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos das unidades dos poderes do Estado, dos Municípios e das entidades da administração indireta” e “proceder, por iniciativa própria ou por solicitação da Assembléia Legislativa e das Câmaras Municipais ou das respectivas comissões, a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial das unidades dos poderes do Estado, dos Municípios e das demais entidades referidas no inciso anterior”. (RONDÔNIA, 1996).

O TCER é um órgão de controle externo que atua diretamente na análise das contas de todos os envolvidos com o dinheiro público dentro do Estado, Municípios e da Administração Indireta. Sendo assim, de acordo com o Art. 4º da mesma Lei, o TCER tem jurisdição própria e privativa, em todo o território do Estado, sobre as pessoas e matérias sujeitas à sua competência. O Tribunal de Contas de Rondônia frente à Nova Gestão Pública tem feito sua parte em consonância à capacitação dos servidores do TCER, entre

eles aqueles atuantes junto ao Ministério Público de Contas, preocupados com a qualidade do serviço prestado à sociedade. Dentro dessa visão de capacitar seu corpo funcional, para uma melhor prestação de seus serviços jurisdicionais, a Corte de Contas Estadual possui dentro de sua estrutura a Escola de Contas – ESCON.

A Escola de Contas foi criada por meio da Lei Complementar nº 659, de 13 de abril de 2012, vinculada ao Tribunal de Contas do Estado de Rondônia. Trata-se de um setor dentro do Tribunal de Contas de Rondônia que tem papel importantíssimo na capacitação de seus jurisdicionados, em prol do interesse coletivo visando garantir um serviço público eficaz.

O Quadro 2 mostra a quantidade de atividades pedagógicas, capacitações e eventos executados pela Escola de Contas no ano de 2011.

**Quadro 2 - Quantitativo de atividades pedagógicas, de capacitação e eventos realizados pela ESCON em 2011**

Atividade	Quantidade	Participantes	Instrutores	Horas de estudo/trabalho
Cursos/Oficinas	43	2.282	47	949
Seminários	1	149	3	8
Palestras	39	2.687	30	44,4
Especialização	2	10	6	180
Sessão Especial	1	11	-	2
Fórum	1	184	8	16
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>5.323</b>	<b>94</b>	<b>1.199,4</b>

Fonte: Instituto de Estudos e Pesquisas Conselheiro José Renato da Frota Uchôa/Escola de Contas.

Diante disso, é possível verificar que no período de 2011 a ESCON realizou um total de 87 tipos de atividades, dentre elas cursos/oficinas, seminários e especializações. E um total de 1.199,4 horas de estudo/trabalho durante o ano, com participação total de 5.323 pessoas, dentre eles o público interno e externo.

No Quadro 3 é possível verificar o quantitativo de eventos realizados pela ESCON no período de 2012.

**Quadro 3 - Quantitativo de eventos realizados pela Escola de Contas em 2012**

Tipo de Evento	Quantidade	Participantes	Instrutores	Horas de estudo/trabalho
Cursos	37	1.953	78	645
Palestras	10	1.576	14	19,5
Fórum	1	270	7	16
Seminários	5	819	16	40
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>4.618</b>	<b>115</b>	<b>720,5</b>

Fonte: Escola Superior de Contas/ESCON

Houve, no ano de 2012, um total de 53 eventos com a participação de 4.618 pessoas (público interno e externo) e um total de 720,5 horas de estudo. É notável uma queda na quantidade de cursos oferecidos pela ESCon em comparação ao ano anterior.

O Quadro 4 mostra a quantidade de cursos e de pessoas que participaram do processo de capacitação oferecida pela Escola de Contas no ano de 2013.

**Quadro 4 - Quantitativo de capacitação de servidores internos, estagiários, público externo e sociedade feitos pela ESCon em 2013.**

Público	Curso	Pós-Graduação	Palestra	Seminário/Congresso	Participantes	Instrutores	Horas de Estudo
Interno (servidores TCE-RO)	15	1	3	-	492	26	325
Estagiários	1	-	-	-	43	23	60
Externo/Jurisdicionados	9	-	1	4	2.537	46	232
Externo/Terceirizados	1	-	-	-	20	3	20
Sociedade	-	-	9	2	3.203	14	109,60
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>6.295</b>	<b>112</b>	<b>746,60</b>

Fonte: Escola Superior de Contas/ESCon

No período de 2013 há uma mudança na análise dos eventos realizados pela ESCon, é separado o tipo de capacitação oferecida e qual a participação do público-alvo. É possível verificar que foram oferecidos 15 cursos, 1 pós-graduação e 3 palestras ao público interno e foram atingidos 492 participantes. Para o público externo (jurisdicionados) foram oferecidos 9 cursos, 1 palestra e 4 congressos, totalizando 2.537 pessoas capacitadas.

A ESCon em consonância com a NGP tem como foco não apenas seu público interno (servidores do TCE e MPC) como também o público externo, atingindo as secretarias do Estado e Município, e o público em geral.

Dentro do processo de capacitação de seus servidores, o Ministério Público de Contas conta com o apoio do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia por meio da Escola de Contas.

#### 4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

A metodologia utilizada para o presente estudo parte do método dedutivo, analisando os aspectos da capacitação e sua importância dentro do novo modelo de administração pública, o gerencial, para tratar especificamente dos reflexos dessa

capacitação aos servidores atuantes no Ministério Público de Contas do Estado de Rondônia.

**Quadro 5 – Tipo de pesquisa e Características**

Tipos de Pesquisa			Características	
Quanto à Natureza	Quanto à Forma  Abordagem do Problema	Quanto aos Fins da Pesquisa	Quanto aos Procedimentos	Tipos de Instrumento
Aplicada	Qualitativa	Descritiva	Documental e Pesquisa de Campo	Fontes Secundárias de dados.  Questionários.

Fonte: Adaptado de Siena (2007, p.73).

O objeto do presente estudo é o Ministério Público de Contas, parte integrante da estrutura do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, que conta atualmente com 32 (trinta e dois) servidores atuantes e 05 (cinco) Procuradores, sendo 01 (um) Procurador Geral. O Ministério Público de Contas do Estado de Rondônia está situado na cidade de Porto Velho, capital do Estado de Rondônia, localizado no mesmo prédio do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, com foco nos cursos de capacitação oferecidos pela Escola de Contas do Tribunal de Contas Estadual.

A pesquisa abrangeu 100% dos servidores que atuam no Ministério Público de Contas e 80% dos Procuradores, sendo esta, portanto, sua amostra. O MPC conta com 32 servidores ativos, com 77% deles atuando na área fim (assessoria) e 23% atuantes na área meio (assistência), de acordo com a pesquisa efetuada.

Os dados foram coletados por meio de dois questionários, sendo um aplicado aos servidores que atuam na assistência dos gabinetes e nas assessorias dos Procuradores, e outro aplicado aos Procuradores integrante do MP de Contas, para conceber duas visões, em níveis diferentes de hierarquia, em relação à capacitação. Para a coleta de dados sobre as capacitações realizadas a pesquisa teve como abrangência temporal os exercícios de 2011 a 2013.

O questionário aplicado aos servidores é composto de 14 (quatorze) questões, sendo 2 (duas) abertas - qualitativas e 12 (doze) fechadas – quantitativas, que foram elaboradas

com a finalidade em alcançar a resposta para a problemática da pesquisa, ou seja, verificar se o fator capacitação tem influência na qualidade dos serviços que são executados.

Para os Procuradores foram aplicadas 4 (quatro) questões, sendo 3 (três) semiabertas, pois continham campos para opinião facultativa em relação à resposta marcada. A última questão era aberta para manifestação sobre o tema da pesquisa – capacitação.

## 5. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS

Os dados coletados permitiram o conhecimento dos servidores atuantes no Ministério Público de Contas em termos de idade, sexo, formação acadêmica e área de atuação no MPC, a identificação da formação do entrevistado, antes e após fazer parte do Ministério Público de Contas, e a quantificação do número de cursos de capacitação realizados pelo servidor dentro e fora do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia. Quanto aos Procuradores foi possível identificar sua percepção quanto à competência das capacitações e suas relações com a qualidade dos serviços realizados pelos assistentes e assessores.

Ficou perceptível a predominância das mulheres atuantes MPC, sendo 75% pessoas do sexo feminino e 25% do sexo masculino, e a faixa etária, onde a maioria é jovem entre 21 a 33 anos, conforme demonstra 66% da amostra. Outro dado apurado é o pouco tempo de casa dos servidores, pois apenas 2 das 32 pessoas estão há 10 anos ou mais atuando no MPC, havendo uma prevalência recente de contratações de pessoas no MPC, nos últimos 6 meses.

Dentre os entrevistados 93% têm formação em nível superior, variando entre os cursos de Direito (74%) e Administração (7%), dentre outras. Existe também dupla formação, como exemplo Contabilidade e Direito (3%) e Direito e Administração (3%). Foi constatado que 66% da amostra têm especialização em pós-graduação. Através desses dados, fica claro que a cultura de qualificação e capacitação profissional vem agregada à pessoa e quanto maior o nível de conhecimento melhor qualidade ao serviço executado.

Pelos dados ilustrados na Figura 1 é possível identificar a participação dos servidores do Ministério Público de Contas nos cursos oferecidos pela Escola de Contas.

**Figura 1: Cursos realizados pela ESCon entre o período de 2011 a 2013**

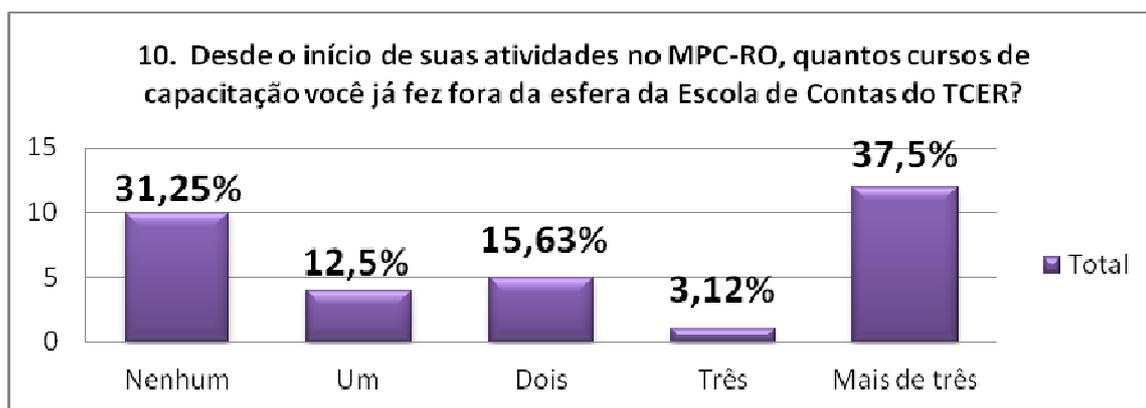


Fonte: Dados da pesquisa/autores

No período de 2011 a 2013 houve participações efetivas dos servidores nos cursos ofertados pelo Tribunal de Contas por meio da Escola de Contas. Com participação de 71,87% em mais de três cursos oferecidos pela ESCON demonstra-se que os servidores atuantes no MPC têm participado efetivamente dos cursos oferecidos pelo Tribunal de Contas via Escola de Contas, demonstra-se também a preocupação do MPC em disponibilizar seus servidores no constante processo de capacitação, o que vai ao encontro da moderna visão gerencial.

Pela Figura 2 verifica-se a participação dos servidores em cursos fora da esfera do MPC.

**Figura 2 - Cursos de capacitação realizados fora da ESCON nos anos de 2011 a 2013**



Em percentual menor ao das capacitações oferecidas pela ESCON, têm-se as capacitações externas, podendo aferir que as ofertas da ESCON têm atendido à maioria dos servidores, contudo, destaca-se que 37,5% dos servidores fizeram mais de três cursos fora da esfera organizacional, deixando uma lacuna a ser verificada a cerca do motivo desses servidores precisarem realizar cursos de capacitações fora da ESCON.

Sobre a competência do processo de capacitação contactou-se que 59% dos entrevistados que a capacitação deve ser de competência tanto da Instituição quando do próprio servidor e 38% entendem que é de competência exclusiva do órgão em que atua. Sobre os reflexos das capacitações na qualidade dos serviços realizados 66% dos entrevistados destacam o reflexo direto e imediato, o que reforça a hipótese levantada na pesquisa, de que a capacitação é fator relevante para a melhoria dos serviços prestados agregando qualidade a eles. Em confronto com a afirmação 34% concorda parcialmente que a capacitação tem reflexo nos serviços, porém não em sua totalidade.

Na figura 3 destacam-se os pontos relevantes de melhoria na prestação do serviço após as capacitações.

**Figura 3 - Gráfico sobre os fatores relevantes no processo de capacitação**



Fonte: Dados da Pesquisa/Autores

Conforme dados demonstrados na figura 3 a capacitação proporcionou melhora em fatores ligados à compreensão para resolução de questões não habituais, fator fundamental na execução de suas atividades e a qualidade final dela, bem como na agilidade da execução dos serviços. Destaca-se que a redução do retrabalho não foi considerada relevante pelos servidores.

Nesse sentido, para Marras (2011, p. 20) é “essencial que o profissional tenha não só uma formação humanista, mas, principalmente, que esteja dotado de uma empatia profunda para estabelecer relações proveitosas [...]”, além de toda a capacitação e desenvolvimento necessário para um bom desenvolvimento profissional e qualidade nos serviços, é necessário construir uma relação mais humanizada com todos o que permite uma melhor troca de conhecimentos e experiências.

Sob a óptica dos Procuradores de Contas, a capacitação deve ser primordialmente uma preocupação do órgão contratante, mas também uma preocupação constante do próprio interessado. Quanto aos reflexos direto e imediato na qualidade dos serviços, entendem os procuradores que esta questão está mais relacionada ao perfil do capacitado.

Pela figura 5 mostra-se qual o fator considerado mais relevante após as capacitações realizadas pelos servidores, para que um serviço seja considerado de qualidade.

**Figura 4 - Fatores relevantes para a qualidade dos trabalhos realizados**



Fonte: Dados da pesquisa/autores

Para os Procuradores, a diminuição de retrabalho é fator preponderante para a realização de um serviço com qualidade, o que consequentemente diminui o tempo de realização de uma mesma atividade, sobrando tempo para a execução de outras tarefas. Esta compreensão mostrou-se bastante diversa da compreensão dos servidores sobre o mesmo aspecto.

Sobre a questão os Procuradores entendem que a capacitação é potencializada diante da cobrança de qualidade gradativa, pois ela irá ocorrer a cada serviço executado em um processo contínuo de busca pela melhoria da qualidade dos serviços, principalmente sob o aspecto da celeridade. Entendem os Procuradores que, uma maior compreensão do cenário para resolução dos problemas, contribui para a redução de concentração de decisões na chefia, fazendo com que todos envolvidos executem papéis importantes no processo.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da presente pesquisa foi analisar a importância da capacitação oferecida pelo Tribunal de Contas do Estado de Rondônia aos servidores atuantes no Ministério Público de Contas de Rondônia, para verificar de que forma a capacitação dos servidores atuantes no Ministério Público de Contas do Estado reflete na qualidade dos serviços prestados no âmbito do Tribunal de Contas.

Infere-se que a capacitação é essencial no processo de conhecimento e aprendizagem, pois ela é tratada em um contexto mais abrangente, atingindo uma área maior de atuação na vida do servidor, com o objetivo de torná-lo capaz para a realização de suas atividades e agregar a ela qualidade, desenvolvendo conhecimento, habilidade e atitude. As instituições/órgãos públicos dentro da nova Gestão Pública, com foco no cidadão-cliente, têm papel relevante nesse processo de capacitação, pois além de uma vontade intrínseca do servidor, o órgão precisa motivar e proporcionar um ambiente fértil para o desenvolvimento desse intelecto promovendo sua valorização e oferecendo à sociedade serviços de qualidade ao alcance dos anseios dos cidadãos.

Por meio da pesquisa é possível a confirmação da hipótese levantada, onde uma constante capacitação dos servidores afeta a qualidade dos serviços realizados pelo Ministério Público de Contas do Estado de Rondônia, na medida em que agiliza os serviços executados e reduz os retrabalhos, produzindo melhores serviços à sociedade. A pesquisa avaliou a quantidade de pessoas capacitadas e qual a percepção dos capacitados e dos Procuradores (gestores) após a capacitação, com o intuito de verificar como os capacitados avaliam esse processo e qual fator é considerado relevante para agregar qualidade aos serviços.

Os servidores, em sua maioria (66%), por meio de informações obtidas na análise dos resultados, concordam totalmente que a capacitação tem reflexo direto e imediato na qualidade dos serviços efetuados pelo capacitado, afirmando que a capacitação é fator relevante para melhorar os serviços oferecidos agregando a eles, qualidade. Sendo os fatores mais importantes para melhorar a qualidade desses serviços, a compreensão de assuntos para resoluções de questões não habituais e a redução do tempo de serviço executado.

Os Procuradores (67%) concordam parcialmente que a capacitação tem reflexo direto e imediato na qualidade dos serviços dos capacitados, pois acreditam que para existir esse reflexo de qualidade é primordial que o servidor capacitado tenha uma conduta comportamental frente à capacitação, exercendo o conhecimento adquirido. Perante isso, o fator considerado expressivo para proporcionar qualidade aos serviços é a diminuição do retrabalho, tendo como consequência a realização de outras atividades, resultando em um servidor mais produtivo.

O processo de capacitação é um desafio tanto para as empresas privadas quanto para os órgãos públicos, sendo um processo significativo para que o colaborador ou servidor capacitado esteja motivado para a realização de suas atividades e junto com isso traga novas ideias para melhorar procedimentos ou criar novos processos para a realização de suas atividades, fomentando uma busca por melhoria, não ficando inerte em seu ambiente de trabalho. Esse processo abrange não somente seu público interno, como também o público externo (cidadãos-clientes, consumidores, fornecedores), estimulando a ambientação de todos os envolvidos dentro de sua área de atuação.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código Civil; Código de processo civil; Constituição Federal de 1988**. Rio de Janeiro: On Line, 2013.

BRITO, Bruno Alves de. **O Ministério Público Junto aos Tribunais de Contas: um Ministério Público Especial**. Disponível em <[http://200.198.41.151:8081/tribunal\\_contas/2006/04/-sumario?next=5](http://200.198.41.151:8081/tribunal_contas/2006/04/-sumario?next=5)> Acesso: 20/06/2014 às 01h24min.

Escola Superior de Contas, 2012, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo. **Administração pública no Brasil: crises e mudanças de paradigmas.** 2ª Ed. São Paulo: Annablume, 2007.

LÉXICO. **Dicionário de Português online.** Disponível em <<http://www.lexico.pt/>> Acesso: 28/05/2014 às 16h11min.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais.** 3ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

PACHECO, Luzia et al. **Capacitação e desenvolvimento de pessoas.** 2ª Ed. Rio de Janeiro: Editor FGV, 2009.

PAULA, Ana Paula Paes de. **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea.** 1ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Reforma do Estado e administração pública gerencial.** 7ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

RONDÔNIA. Lei complementar nº 154, de 26 de julho de 1996. **Dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia, e dá outras providências.** Disponível em <http://www.tce.ro.gov.br/tribunal/legislacao/arquivos/LeiComp-1996-154.pdf> Acesso: 22/05/2014 às 11h47min.

\_\_\_\_\_. Lei Complementar nº 659, de 13 de Abril de 2012. **Cria a Escola Superior de Contas Conselheiro José Renato da Frota Uchôa - ESCON, vinculada ao Tribunal de Contas do Estado de Rondônia.** Disponível em <<http://www.tce.ro.gov.br/tribunal/legislacao/arquivos/LeiComp-2012-659.pdf>> Acesso 04/06/2014.

SIENA, Osmar. **Metodologia da Pesquisa Científica: elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos.** atual. julho/2011, Porto Velho: [s.n.], 2007.

UCHÔA, José Renato da Frota . Instituto de estudos e pesquisas. **Escola Superior de Contas,** 2011.