

Tema:
**Neurociência e Inteligência artificial:
As novas interfaces do conhecimento**



**A CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS COMO PILAR FUNDAMENTAL
PARA A EFICIÊNCIA E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Clayton Luiz NOVELLI¹
Ozéias Vitoriano BARBOSA²
Roberta Nayara SOARES³
Ana Beatriz ROSA⁴

RESUMO: A capacitação dos servidores públicos é fundamental para assegurar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados à população. Com o avanço da tecnologia, a modernização das operações públicas exige que os funcionários estejam aptos a utilizar novas ferramentas e plataformas digitais de forma eficaz. Este artigo discute a relevância da capacitação tecnológica contínua como um componente estratégico para a administração pública, destacando a necessidade de investimentos em treinamentos regulares e a criação de programas de desenvolvimento de competências tecnológicas. Através de uma revisão bibliográfica e análise de casos práticos, o estudo explora como a capacitação pode influenciar a produtividade, reduzir erros operacionais e melhorar a interação entre servidores e usuários dos serviços públicos. Conclui-se que, para acompanhar as demandas crescentes por serviços mais ágeis e eficientes, a capacitação tecnológica deve ser uma prioridade, promovendo tanto a inovação quanto a inclusão digital no setor público.

Palavras-chave: Capacitação. Serviço Público. Administração Pública. Modernização Tecnológica. Eficiência.

¹ Discente do 2º ano do curso de Gestão Pública do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. claytonnoveli@toledo.edu.br.

² Discente do 2º ano do curso de Gestão Pública do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. ozeiasbarbosa@toledoprudente.edu.br.

³ Discente do 2º ano do curso de Gestão Pública do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. robertasoares@toledoprudente.edu.br.

⁴ Tutora e Docente da Graduação à Distância da Toledo Prudente. Pós-graduanda em Arquitetura de Software e Soluções com Inteligência Artificial pela Faculdade XP, Especialista em Programação Neurolinguística aplicada à gestão de pessoas pela Faculdade Metropolitana, especialista em Gestão estratégica de pessoas, liderança e coaching pela Faculdade Descomplica, técnica em Gestão de Recursos Humanos pela Toledo Prudente Centro Universitário e licenciada em Letras pela Unoeste. ead.tutor1@toledoprudente.edu.br. Orientadora do trabalho.

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda a insatisfação dos servidores públicos e da população com os serviços prestados, com foco na análise das interações relacionadas à capacitação tecnológica dos servidores públicos. A insatisfação com a qualidade e a eficiência dos serviços públicos tem se mostrado um problema recorrente, o que justifica a necessidade de um estudo aprofundado sobre os fatores que contribuem para esse cenário.

Este estudo delimita-se à avaliação do grau de insatisfação dos servidores públicos e da população com os serviços prestados, investigando especificamente a experiência e a familiaridade dos servidores com as tecnologias atuais, a necessidade de capacitação tecnológica, e o impacto dessa capacitação (ou falta dela) na eficiência dos serviços.

A justificativa para a escolha deste tema reside na crescente demanda por serviços públicos mais eficientes e de qualidade superior, bem como na observação de que a capacitação tecnológica dos servidores públicos pode ser um fator crucial para a melhoria desses serviços. Segundo Amaral (2023), "A capacitação contínua dos servidores públicos é um investimento indispensável para a construção de uma administração pública mais eficiente, ética e responsiva".

A transformação digital e a inovação tecnológica têm o potencial de otimizar processos e elevar a satisfação dos usuários, mas isso requer uma força de trabalho bem treinada e adaptada às novas ferramentas e sistemas.

O servidor público bem capacitado, além de garantir acesso aos direitos dos usuários e ter um bom relacionamento com o munícipe, de forma a garantir a boa implementação das políticas públicas, pode abranger outras dimensões do trabalho público, como a boa execução de processos, a potencialização da inclusão social com a tolerância à diversidade e a compreensão de diferentes demandas (Evoluta, 2024).

Com a crescente digitalização dos serviços públicos, diversas plataformas têm sido implementadas para modernizar a gestão de processos e documentos, como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIDRHU). No entanto, a adoção dessas tecnologias depende diretamente da capacitação dos servidores, uma vez que a falta

de familiaridade com esses sistemas pode gerar atrasos e comprometer a qualidade dos serviços prestados.

A relevância social deste estudo está na possibilidade de contribuir para a melhoria dos serviços públicos, o que pode resultar em maior satisfação tanto dos servidores quanto da população. A capacitação tecnológica é um fator-chave para a modernização do setor público e para a promoção de um atendimento mais eficaz e ágil. Teoricamente, a pesquisa se apoia nos conceitos de administração pública, gestão de pessoas e inovação tecnológica, explorando como essas áreas interagem para influenciar a percepção de qualidade e eficiência dos serviços prestados. Metodologicamente, será adotada uma abordagem mista, combinando análise qualitativa das percepções dos servidores e usuários com análise quantitativa dos dados coletados.

Objetivo geral: Analisar a relação entre a capacitação tecnológica dos servidores públicos e a eficiência e qualidade dos serviços prestados, com foco nas necessidades e percepções dos servidores e na satisfação da população.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A capacitação dos servidores públicos, especialmente no contexto das transformações digitais, tem sido amplamente discutida na literatura acadêmica e nas políticas de gestão pública. A globalização e o avanço tecnológico impõem desafios constantes à administração pública, que precisa se adaptar rapidamente às novas exigências da sociedade. Nesse contexto, a formação contínua dos servidores é essencial para garantir uma gestão pública mais eficiente, transparente e centrada no cidadão.

De acordo com Chiavenato (2010), "o desenvolvimento de competências é um processo contínuo, que visa não só à aquisição de conhecimentos, mas à aplicação prática desses saberes no ambiente de trabalho". Em um cenário onde as demandas por eficiência e agilidade são crescentes, a formação tecnológica dos servidores públicos torna-se uma prioridade para que eles possam utilizar as ferramentas digitais de maneira eficaz e segura.

Além disso, a Teoria da Administração Pública Gerencial, como descrita por Bresser-Pereira (1996), destaca a necessidade de uma administração pública

orientada para resultados, onde a capacitação e o desenvolvimento de habilidades dos servidores são fundamentais para a entrega de serviços de qualidade. A introdução de tecnologias inovadoras, como o SEI e o SIDRHU, exige que os servidores tenham as competências necessárias para lidar com a digitalização de processos e documentos. Dessa forma, a capacitação contínua é crucial para evitar lacunas de conhecimento que possam comprometer a eficiência do serviço público.

De acordo com Herzberg (1959), a capacitação pode ser vista como um fator higiênico, cuja ausência gera insatisfação entre os servidores. No entanto, quando bem implementada, a capacitação também atua como um fator motivacional, promovendo o desenvolvimento pessoal e a eficiência no serviço público. Isso significa que, além de prevenir problemas, o treinamento adequado pode gerar satisfação e engajamento entre os servidores, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços prestados à população.

A Teoria da Expectativa de Vroom (1964) complementa essa discussão ao afirmar que a motivação dos servidores depende da percepção de que o esforço despendido na capacitação resultará em melhorias no desempenho e em recompensas. Em outras palavras, os servidores que acreditam que o investimento em treinamento trará benefícios práticos para sua atuação estão mais propensos a se dedicar aos processos de capacitação, melhorando a qualidade do serviço público.

A literatura também destaca a importância da capacitação tecnológica para a inclusão digital e a redução de desigualdades no acesso aos serviços públicos. Segundo Castells (1999), a sociedade da informação requer um acesso equitativo às tecnologias, o que implica em programas de treinamento não só para os servidores, mas também para os usuários dos serviços públicos. Servidores bem treinados podem promover uma maior inclusão digital ao auxiliar os cidadãos a utilizarem as plataformas eletrônicas de maneira adequada.

Outro aspecto relevante é o impacto da capacitação na motivação e satisfação dos servidores. Conforme estudo de Souza (2018), "a capacitação profissional é um dos principais fatores de motivação no trabalho, pois proporciona aos servidores a segurança de desempenhar suas funções com competência e eficiência". Isso, por sua vez, pode melhorar as interações com os cidadãos, garantindo que as políticas públicas sejam implementadas de maneira eficaz.

Por fim, conforme Amaral (2023), a formação contínua dos servidores públicos pode ser vista como um investimento estratégico para a inovação no setor público, permitindo que novas ideias e soluções sejam incorporadas à prática cotidiana. Para Amaral, "a capacitação tecnológica não deve ser vista apenas como uma atualização técnica, mas como uma oportunidade de repensar processos e promover uma cultura organizacional mais ágil e inovadora".

Dessa forma, a capacitação tecnológica emerge como um pilar central para a modernização do serviço público, sendo um componente essencial para o desenvolvimento de uma administração pública mais eficaz, inclusiva e adaptada às necessidades contemporâneas.

3 METODOLOGIA

O referencial teórico-metodológico adotado neste estudo baseia-se em uma revisão de literatura sobre capacitação tecnológica no setor público, motivação e planos de carreira, complementada pela aplicação de metodologias qualitativas e quantitativas para a coleta e análise de dados. Serão utilizados questionários aplicados a servidores públicos de diferentes esferas governamentais e a amostras da população, bem como entrevistas semi-estruturadas com servidores selecionados, para obter informações detalhadas sobre a percepção dos servidores e da população. A análise dos dados quantitativos será conduzida por meio de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais, enquanto os dados qualitativos serão analisados por meio da análise de conteúdo, permitindo uma compreensão aprofundada dos desafios e oportunidades relacionados à capacitação tecnológica no serviço público.

A técnica de análise de conteúdo permite uma interpretação sistemática dos dados qualitativos, categorizando e codificando as informações obtidas em entrevistas e questionários. Essa metodologia facilita a identificação de padrões de percepção entre os servidores públicos e a população, fornecendo uma base sólida para as conclusões do estudo (BARDIN, 2011).

4 DESENVOLVIMENTO

4.1 Relatos dos Stakeholders

A seguir, são apresentados relatos de usuários e servidores públicos que ilustram os desafios enfrentados devido à falta de capacitação tecnológica. Estes relatos destacam como a ausência de treinamento adequado pode afetar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. O quadro a seguir resume as informações fornecidas por alguns stakeholders, mostrando a forma de contato, o relato sobre o problema e o impacto percebido.

Quadro 1 – Relatos de Stakeholders sobre Capacitação Tecnológica

Stakeholder ⁵	Contato	Relato sobre o Problema	Impacto Percebido
Leonardo F. R. Servidor Público (Usuário)	Entrevista Presencial	Relata que a falta de conhecimento em relação às novas tecnologias e plataformas digitais, como o SEI e SIDRHU, causa transtornos particulares e baixa produtividade durante seu plantão.	Esse relato evidencia que a falta de capacitação dos servidores impacta negativamente sua vida funcional, financeira e a produtividade dos serviços prestados ao público.
Cris S. P. Servidora Pública (Usuária)	Conversa via WhatsApp	Destacou que a falta de interação com a tecnologia gera atrasos em pagamentos, erros em documentos e insatisfação entre os servidores.	A falta de capacitação tecnológica afeta a comunicação, interação e prestação de contas, impactando diretamente a qualidade do serviço público.
Luiz N. Jr. Usuário das Plataformas Digitais Públicas	Ligação Telefônica	Enfaticou que a falta de ensinamentos para manipular plataformas digitais e o difícil acesso à tecnologia causam transtornos, especialmente para pessoas idosas.	A falta de capacitação e equipamentos de qualidade impacta negativamente a comunicação entre setores, gerando prejuízos e baixa produtividade.
Clayton L. N. Servidor Público	Opinião do autor	Afirmou que a falta de conhecimento em informática e tecnologia	A falta de interação e transparência entre órgãos públicos e usuários, devido

⁵ Os nomes dos stakeholders foram ocultados para preservar a privacidade e a confidencialidade das informações. A identificação específica dos indivíduos não é essencial para a compreensão do contexto apresentado.

(Usuário)		causa problemas funcionais, como erro no envio de documentos, perda de prazos, prejuízos na vida funcional como também prejuízo financeiro.	à baixa capacitação tecnológica, gera distúrbios e baixa produtividade.
Marina F. B. Servidora Pública (Diretora de Recursos Humanos)	Entrevista Presencial	Destacou que a defasagem tecnológica entre servidores e usuários gera insatisfação e retrabalho.	Investir em tecnologia sem capacitar os usuários não é eficaz, levando a prejuízos e ineficiência.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os relatos apresentados no quadro acima sublinham a importância da capacitação tecnológica para a melhoria dos serviços públicos. A falta de habilidades adequadas em tecnologias emergentes não só prejudica a produtividade dos servidores, mas também afeta a eficiência e a satisfação no atendimento ao público. Esses dados podem orientar a formulação de estratégias mais eficazes para a formação e atualização dos profissionais envolvidos no setor público.

4.2 Informações percebidas nas interações

Os servidores públicos, assim como grande parte da população, têm expressado muita insatisfação com os serviços prestados. Servidores insatisfeitos tendem a ser menos produtivos e eficientes.

A administração tem o duplo desafio de afastar a insatisfação (por meio da adequada oferta de fatores higiênicos) e promover a motivação das pessoas por meio da oferta de fatores orientados à satisfação das necessidades simbólicas que organizam o comportamento dos indivíduos, promovendo, dessa forma, maiores níveis de produtividade e felicidade (Klein e Mascarenhas).

A falta de conhecimento em relação às novas tecnologias e plataformas digitais é um problema recorrente. A familiaridade dos servidores públicos com a tecnologia atual é carente e limitada, causando dificuldades na utilização de sistemas como o SEI e SIDRHU, por exemplo. Há uma necessidade urgente de capacitação

tecnológica entre os servidores públicos, que percebem a falta de treinamentos adequados como um obstáculo significativo para o desempenho eficiente de suas funções. A ausência de capacitação tecnológica impacta diretamente a eficiência e qualidade dos serviços prestados, resultando em baixa produtividade, erros operacionais e atrasos. A percepção dos servidores sobre a motivação está fortemente ligada às oportunidades de capacitação e desenvolvimento de carreira. A falta de treinamentos tecnológicos afeta a satisfação no trabalho e a perspectiva de crescimento profissional. Diversos exemplos concretos foram coletados, ilustrando os problemas enfrentados pelos servidores públicos, bem como a população em geral, como usuários dos serviços prestados, devido à falta de capacitação tecnológica.

A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg (1959), por exemplo, faz uma distinção entre fatores higiênicos, como as condições de trabalho básicas, e fatores motivacionais, como o reconhecimento e o crescimento profissional. No contexto dos servidores públicos, a ausência de capacitação tecnológica é um fator higiênico que gera insatisfação, e sua presença, além de sanar esse problema, também pode servir como fator motivacional, ao proporcionar desenvolvimento profissional.

Nesse sentido, a Teoria da Autodeterminação de Deci e Ryan (1985) também se mostra relevante. Essa teoria destaca que a motivação intrínseca dos trabalhadores está diretamente ligada à satisfação de três necessidades psicológicas fundamentais: autonomia, competência e relacionamento. A capacitação tecnológica contribui diretamente para a satisfação da necessidade de competência, pois capacita o servidor a operar de forma eficiente nos sistemas digitais utilizados, como o SEI e o SIDRHU, promovendo maior autonomia e, conseqüentemente, aumentando sua motivação e desempenho.

Já a Teoria da Expectativa de Vroom (1964) ajuda a explicar a relação entre capacitação tecnológica e motivação. Segundo essa teoria, a motivação é resultado de três elementos: a expectativa de que o esforço levará a um melhor desempenho, a instrumentalidade, ou seja, a crença de que o bom desempenho será recompensado, e a valência, que se refere ao valor atribuído à recompensa. Quando os servidores recebem treinamentos adequados, sua expectativa de melhorar o desempenho cresce, aumentando a motivação para o trabalho.

Outro referencial importante é a Hierarquia das Necessidades de Maslow (1943). No contexto do trabalho público, a capacitação tecnológica pode atender

necessidades de níveis superiores da pirâmide, como a necessidade de estima (ao receber reconhecimento pelo domínio de novas tecnologias) e a autorrealização (por meio do desenvolvimento de novas habilidades e do avanço na carreira). Isso reforça a importância de proporcionar não apenas condições mínimas de trabalho, mas também oportunidades de crescimento e aprimoramento.

A Teoria do Fluxo de Csikszentmihalyi (1990) também oferece uma perspectiva interessante. De acordo com essa teoria, a satisfação no trabalho é alcançada quando o indivíduo está totalmente imerso em uma tarefa desafiadora, mas dentro de suas capacidades. A falta de capacitação tecnológica desequilibra essa relação, tornando as tarefas excessivamente desafiadoras e gerando frustração. O oferecimento de treinamentos adequados poderia restaurar esse equilíbrio, permitindo que os servidores atingissem o estado de "fluxo", no qual a produtividade e a satisfação são maximizadas.

Por fim, a Teoria da Equidade de Adams (1963) destaca a importância da justiça nas percepções dos trabalhadores. A falta de acesso a treinamentos tecnológicos pode gerar um sentimento de injustiça entre os servidores, especialmente quando eles se comparam a colegas mais preparados ou a funcionários de outras organizações que recebem mais suporte. Esse sentimento de desigualdade afeta a moral e, por consequência, a motivação.

Diante desses referenciais teóricos, fica claro que a capacitação tecnológica dos servidores públicos não é apenas uma questão de garantir o uso eficiente das plataformas digitais, mas um elemento crucial para o aumento da motivação, da produtividade e da satisfação no trabalho. Investir em treinamentos tecnológicos atua tanto na redução da insatisfação (fatores higiênicos) quanto na promoção de fatores motivacionais, como o desenvolvimento profissional e o reconhecimento, proporcionando uma administração pública mais eficiente e capaz de oferecer serviços de maior qualidade para a população.

4.3 Solucionando o problema

A implementação de um programa contínuo de capacitação e aperfeiçoamento tecnológico para servidores públicos é essencial para resolver os

problemas identificados neste estudo e melhorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados. De acordo com Silva e Oliveira (2020), a capacitação contínua de servidores não apenas melhora a performance individual, mas também impacta diretamente a qualidade dos serviços oferecidos à população. Isso está alinhado com o estudo de Chiavenato (2014), que destaca que a aprendizagem contínua é vital para garantir que os profissionais se mantenham atualizados e possam enfrentar os desafios impostos pelas constantes mudanças tecnológicas. Essa abordagem também pode ser compreendida à luz da Teoria dos Dois Fatores de Herzberg (1959), que diferencia os fatores higiênicos (como condições de trabalho e capacitação básica) dos fatores motivacionais (como reconhecimento e oportunidades de crescimento). A capacitação tecnológica atende a ambos os fatores, pois reduz a insatisfação enquanto promove motivação ao permitir o crescimento profissional dos servidores.

Por isso, a solução proposta deve ser abrangente e alinhada com a modernização tecnológica dos órgãos públicos, assegurando que os servidores estejam sempre atualizados e preparados para lidar com novas ferramentas e plataformas digitais. Segundo Meireles e Almeida (2018), a tecnologia tem sido um dos principais pilares para a transformação dos processos no setor público, o que requer que os servidores estejam sempre preparados para utilizar novas ferramentas e plataformas digitais. De acordo com a Teoria da Expectativa de Vroom (1964), a capacitação tecnológica aumenta a expectativa dos servidores de que seu esforço resultará em melhor desempenho e recompensas, como promoções ou reconhecimento, o que eleva sua motivação para se engajar nesses treinamentos. A modernização tecnológica nos órgãos públicos deve ocorrer paralelamente à capacitação dos servidores, para que a adoção de novas tecnologias seja eficaz e maximize os resultados esperados.

Componentes Essenciais do Programa de Capacitação Tecnológica

Treinamentos Regulares – A literatura sugere que a frequência e diversidade dos treinamentos são fatores críticos para o sucesso. De acordo com Dias (2016), treinamentos regulares atualizam as competências dos servidores em relação a novas tecnologias e métodos de trabalho. Esses treinamentos devem ser adaptados a diferentes níveis de conhecimento e utilizar múltiplos métodos de ensino, como aulas presenciais, workshops, webinars e tutoriais online, conforme propõem Chiavenato

(2014) e Farias e Gomes (2019). Dessa forma, os servidores poderão absorver e aplicar o conteúdo de forma mais eficaz e no seu próprio ritmo, um conceito que está relacionado à autoeficácia no aprendizado, conforme proposto por Bandura (1977). Além disso, a Teoria do Fluxo de Csikszentmihalyi (1990) reforça a importância de equilibrar o nível de desafio com as habilidades dos servidores para que eles alcancem um estado de "fluxo", no qual a produtividade e a satisfação são maximizadas.

Incentivos e Reconhecimento – Um sistema de incentivos deve ser criado para servidores que participem ativamente dos programas de capacitação, incluindo recompensas financeiras, dias de folga adicionais ou reconhecimento público. Certificações formais devem ser oferecidas para reconhecer as novas competências adquiridas, facilitando a progressão na carreira e a valorização profissional. A Teoria da Equidade de Adams (1963) destaca a importância do reconhecimento justo das habilidades adquiridas, pois o sentimento de justiça e igualdade no ambiente de trabalho influencia diretamente a motivação e o desempenho. Quando os servidores percebem que suas novas habilidades são devidamente recompensadas, eles ficam mais motivados a continuar se capacitando.

Plano de Carreira – O plano de carreira deve valorizar a capacitação contínua e a especialização em tecnologias, com oportunidades claras de progressão para servidores que demonstrem competências avançadas e compromisso com o aprendizado contínuo. Programas de mentoria devem ser implementados para que servidores mais experientes possam orientar e apoiar aqueles em processo de capacitação, facilitando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos. Essa abordagem pode ser compreendida à luz da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1943), na qual a capacitação e a progressão na carreira atendem às necessidades de estima e autorrealização dos servidores, criando um ambiente de trabalho mais motivador e satisfatório.

Infraestrutura Tecnológica – A infraestrutura tecnológica dos órgãos públicos deve ser constantemente atualizada, incluindo a aquisição de novos equipamentos, atualização de softwares e manutenção de redes e sistemas. Equipes de suporte técnico dedicadas devem ser estabelecidas para auxiliar os servidores na resolução de problemas tecnológicos, garantindo que quaisquer dificuldades sejam rapidamente abordadas e não interfiram na prestação de serviços. Segundo a Teoria

da Autodeterminação de Deci e Ryan (1985), oferecer um ambiente de trabalho com uma infraestrutura adequada e suporte técnico eficiente atende às necessidades de competência e autonomia dos servidores, o que aumenta sua motivação e satisfação no trabalho.

4.4 Validando a solução

A seguir, apresentamos as avaliações de usuários e servidores públicos sobre as soluções propostas para a capacitação tecnológica. Esses feedbacks foram coletados para validar a eficácia das soluções sugeridas e garantir que atendam às necessidades identificadas durante o estudo. As sugestões fornecidas pelos stakeholders foram analisadas para assegurar que as soluções sejam adequadas e eficazes para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. O quadro a seguir resume as principais sugestões e a validação das soluções propostas.

Quadro 2 – Validação de Soluções para Capacitação Tecnológica

Stakeholder⁶	Contato	Sugestão	Validando a Solução
Murilo C. S. Usuário Civil Comum	Entrevista on-line	Expressou a importância de investimentos em cursos de informática para os cidadãos e capacitações de profissionais que trabalham em órgãos públicos.	Ficou evidente a importância de oferecer plataformas digitais mais acessíveis e cursos de especialização para melhorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados.
Marcio R. I. Servidor Público (Chefe de Plantão)	Entrevista presencial	Destacou a necessidade de cursos avançados para cargos de chefia e diretores, e além de notificações das disponibilidades dos cursos.	A necessidade de sistemas de notificações e cursos gratuitos dentro das próprias plataformas ficou clara para manter os usuários atualizados.
Roberta N. S. Servidora	E-mail	Expressou a necessidade de cursos	A importância de alinhar tecnologia com

⁶ Os nomes dos stakeholders foram ocultados para preservar a privacidade e a confidencialidade das informações. A identificação específica dos indivíduos não é essencial para a compreensão do contexto apresentado.

Pública (Diretora do Depto. de Finanças).		rápidos de informática e plataforma menos burocrática.	capacitação dos servidores para garantir a eficiência nos serviços públicos ficou clara.
Marcos N. A. Servidor Público (Usuário)	Entrevista on-line	Destacou a necessidade de capacitação contínua e incentivos para que todos se atualizem tecnologicamente.	A importância de disponibilizar tecnologia e capacitação de forma acessível para garantir a eficiência dos serviços públicos foi reforçada.
Pedro R. W. Servidor Público (Usuário)	Entrevista on-line	Ressaltou a importância de capacitação contínua para servidores públicos e a necessidade de plataformas intuitivas com suporte técnico eficaz.	Ficou claro que investir nas pessoas, além de tecnologia, é crucial para um serviço público eficiente.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os relatos apresentados no quadro acima evidenciam a diversidade de perspectivas sobre a capacitação tecnológica e a validação das soluções propostas. As sugestões recebidas destacam a necessidade de investimentos significativos em capacitação para todos os níveis de usuários e servidores públicos.

Em conjunto, esses *insights* mostram que a validação das soluções deve contemplar a criação de plataformas mais acessíveis, a oferta de cursos de diferentes níveis e a implementação de sistemas de notificações e suporte técnico. A combinação de investimentos em tecnologia e capacitação contínua é essencial para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços públicos prestados.

5 CONCLUSÃO

O estudo realizado evidencia a capacitação tecnológica dos servidores públicos como um pilar fundamental para a eficiência e qualidade dos serviços prestados. A pesquisa revelou uma insatisfação generalizada entre servidores e usuários dos serviços públicos, atribuída principalmente à falta de preparo tecnológico dos servidores. Embora a modernização tecnológica e a transformação digital no setor

público sejam promissoras, os efeitos desejados não foram alcançados devido à insuficiência de treinamentos adequados.

Os relatos de diversos stakeholders destacam a relação direta entre a falta de capacitação tecnológica e problemas como baixa produtividade, erros operacionais e insatisfação dos usuários. A experiência limitada dos servidores com sistemas como o SEI e SIDRHU exemplifica as dificuldades encontradas na prestação de serviços, sublinhando a urgência de uma capacitação contínua e eficiente.

Além disso, o estudo revela que a motivação dos servidores está fortemente ligada às oportunidades de desenvolvimento profissional. A capacitação é um elemento chave não apenas para a satisfação no trabalho, mas também para a progressão na carreira. A implementação de programas regulares de treinamento, acompanhados de sistemas de incentivos e um plano de carreira estruturado, é crucial para criar um ambiente de trabalho mais eficiente e motivador.

A atualização constante da infraestrutura tecnológica e a disponibilização de suporte técnico são igualmente essenciais para garantir que os servidores possam aplicar efetivamente os conhecimentos adquiridos. A abordagem proposta visa não apenas a capacitação técnica, mas também a criação de uma cultura organizacional que valorize o aprendizado contínuo e a inovação.

Conclui-se que, para alcançar um serviço público de alta qualidade e eficiência, é indispensável investir na capacitação tecnológica dos servidores. Esse investimento resulta em uma força de trabalho preparada para enfrentar desafios tecnológicos contemporâneos, melhorando significativamente a prestação de serviços e a satisfação da população. O estudo conclui que a capacitação contínua, aliada a uma infraestrutura tecnológica atualizada e suporte técnico adequado, é a solução para superar as deficiências identificadas e promover um serviço público mais eficaz e responsivo.

REFERÊNCIAS

ADAMS, J. S. **Inequidade nas trocas sociais**. In: BERKOWITZ, L. (Ed.), *Avanços na psicologia social experimental*. Nova York: Academic Press, 1963.

AMARAL, J. F. **Capacitação contínua e inovação no setor público: desafios e oportunidades na era digital**. São Paulo: Editora Pública, 2023.

AMARAL, R. G. do. **Responsabilidade administrativa na gestão pública e a capacitação dos servidores públicos**. *Revista Base Científica*, [S. l.], v. 2, 2023.

OI: 10.52832/rbc457. Disponível em: <https://bio10publicacao.com.br/base/article/view/457>. Acesso em: 14 ago. 2024.

BANDURA, A. **Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change**. *Psychological Review*, v. 84, n. 2, p. 191–215, 1977.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **A reforma do Estado nos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1996.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CSIKSZENTMIHALYI, M. **Flow: A psicologia da experiência ótima**. Nova York: Harper & Row, 1990.

DECI, E. L., & RYAN, R. M. **Motivação intrínseca e autodeterminação no comportamento humano**. Nova York: Plenum, 1985.

DIAS, R. **Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2016.

EVOLUTA. **A importância da capacitação dos servidores públicos na gestão pública**. Disponível em: <https://evoluta.adm.br/p/a-importancia-da-capacitacao-dos-servidores-publicos-na-gestao-publica>. Acesso em: 14 ago. 2024.

FARIAS, M., & GOMES, A. **Capacitação e desenvolvimento no serviço público: práticas e desafios contemporâneos**. Brasília: Enap, 2019.

FARIAS, J.; GOMES, M. **Capacitação tecnológica no setor público: desafios e perspectivas**. *Revista de Administração Pública*, v. 53, n. 1, p. 123-146, 2019.

HERZBERG, F. **A Motivação para Trabalhar**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1959.

KLEIN, A.; MASCARENHAS, A. **Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental**. *Rev. Adm. Pública* 50 (1) • Jan-Feb 2016 <https://doi.org/10.1590/0034-7612146562>.

KLEIN, L., & MASCARENHAS, A. **Administração pública e gestão de pessoas: desafios contemporâneos**. São Paulo: Editora XYZ, 2021.

MASLOW, A. H. **Uma teoria sobre a motivação humana**. *Psychological Review*, 50(4), 370-396, 1943.

MEIRELES, A.; ALMEIDA, M. **A modernização da gestão pública e a inserção tecnológica**. Brasília: Enap, 2018.

MEIRELES, J., & ALMEIDA, P. **Tecnologia e modernização no setor público**. São Paulo: Editora Unesp, 2018.

SILVA, S.; OLIVEIRA, R. **Capacitação contínua de servidores públicos: Impactos e Benefícios**. *Revista de Políticas Públicas*, v. 10, n. 3, p. 58-78, 2020.

SILVA, M. A., & OLIVEIRA, T. M. **Capacitação contínua no serviço público: impacto no desempenho organizacional**. Brasília: Editora Gênese, 2020.

SOUZA, R. T. **Motivação no serviço público: a influência da capacitação na produtividade e eficiência**. *Revista Brasileira de Administração Pública*, v. 52, n. 3, p. 23-41, 2018.

SOUZA, R. T. **Transformação digital e capacitação no setor público: desafios e estratégias para o futuro**. *Revista Gestão Pública*, v. 44, n. 1, p. 11-28, 2021.

VROOM, V. H. **Trabalho e Motivação**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1964.