



**FACULDADE
CERRADO**

CURSO DE GESTÃO PÚBLICA

PROJETO INTEGRADOR I

**AS MELHORIAS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E A CAPACITAÇÃO DOS
COLABORADORES NA PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA NA DEMANDA INTERNA
DA ORGANIZAÇÃO**

TAGUATINGA – DF 2020/1

JOÃO BRASILIANO DE ABREU SOUZA

AS MELHORIAS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E A CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES NA PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA NA DEMANDA INTERNA DA ORGANIZAÇÃO

Projeto apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Faculdade Cerrado, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à conclusão da disciplina Projeto Integrador I.

Prof^ª Orientadora: Maria Alice Melo Nunes

TAGUATINGA – DF
2020/1

Este trabalho é dedicado às pessoas que, direta ou indiretamente, colaboraram para a sua efetivação, especialmente à minha esposa Márcia Regina e à minha filha Isabella Moura que, com seu conhecimento e boa vontade no quesito ajuda técnica, instruíram-me nos momentos de dúvidas acerca de alguns tópicos.

AGRADECIMENTOS

Os meus agradecimentos são voltados para a pessoa da professora Maria Alice Nunes, a qual me conduziu, com muito carinho, competência e paciência, na elaboração deste trabalho, bem como para a Subsecretária de Gestão de Pessoas, a professora Kelly Cristina e para o chefe da Unidade de Gestão de Pessoas, o servidor Sonildo de Sousa que, com muito carinho e atenção, dispuseram-se a ajudar-me na elaboração deste trabalho.

“Ninguém ignora tudo. Ninguém sabe tudo. Todos nós sabemos alguma coisa. Todos nós ignoramos alguma coisa. Por isso, aprendemos sempre.” Paulo Freire

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é evidenciar na Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal a ineficiência na gestão de pessoas voltada para os pleitos dos próprios colaboradores, numa perspectiva de melhorias nas condições de trabalho, bem como a capacitação destes na promoção de resultados. Percebe-se, historicamente, que a organização em questão atua na contramão dos preceitos norteadores da eficiência da máquina pública do Estado, contrariando um dos Princípios Explícitos que regem a Administração Pública. Ou seja, o Princípio da Eficiência. Para se aferir e entender o porquê do ingerenciamento nas questões que dizem respeito à celeridade na resolução dos temas relacionados a expedientes, respostas concretas das demandas, informações precisas e cordiais advindas de colaboradores, assim como uma força de trabalho dotada de conhecimento, procedeu a uma pesquisa de campo, na qual foram indagadas questões atinentes ao real funcionamento daquela Organização, inclusive no que concerne aos métodos tecnológicos adotados para fazer face às demandas e ao bom funcionamento da área técnico-administrativa. Consoante a pesquisa, ficou evidenciada a falta de investimento em tecnologia de ponta e a capacitação funcional para otimizar os serviços ora prestados, na medida em que a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF constitui o maior órgão Público do Governo do Distrito Federal. Assim, segundo a Subsecretária de Gestão de Pessoas e o Chefe da Unidade de Gestão de Pessoas da Coordenação Regional de Ensino de Taguatinga, até o final deste ano, o GDF implantará um dos maiores instrumentos tecnológicos de aporte à área de pessoal e gestão de pessoas, visando a propiciar ao público-alvo (os próprios servidores) uma gestão mais eficiente e condizente com o atual panorama dos órgãos públicos, estatais e autarquias públicas.

Palavras-chave: Eficiência. Colaboradores. Capacitação.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
2. REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 Título 1	13
2.2 Título 2	14
3. METODOLOGIA	155
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
6. ANEXOS	158
7. APÊNDICES	16
7.1. Apêndice 1 (Questionário de investigação)	17

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho é fruto de uma pesquisa de campo, bem como do próprio conhecimento do servidor “in loco”, acerca do funcionamento da estrutura gerencial da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, em especial no que concerne à temática das melhorias que deverão ser implementadas, visando à eficiência nos serviços prestados aos próprios servidores da Casa, frente às questões de ingerenciamento e ineficiência na área de gestão de pessoas (serviços técnico-administrativos).

Em face da pesquisa de campo realizada na Subsecretaria de Gestão de Pessoas (Sugep) da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, dirigido à chefe daquela pasta, consoante um questionário contendo cinco quesitos, destinados à obtenção de informações de cunho gerencial, assim se segue o presente trabalho:

Objetivo Geral:

- Observar e mensurar os problemas de gerenciamento constatados na gestão de pessoas, no âmbito da Secretaria de Educação, na perspectiva dos serviços prestados aos próprios servidores da Casa.

Objetivos Específicos:

- Analisar e buscar soluções para equacionar os problemas de falta de gerenciamento nos trabalhos técnico-administrativos desenvolvidos pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal;
- Conhecer as propostas do governo no enfrentamento dos problemas de gerenciamento;
- Fazer perceber o descontentamento do servidor-usuário no que concerne às demandas junto à gestão de pessoas.

Justificativa

O porquê da realização do presente trabalho é a grande insatisfação, frustração e dissabores vividos por aqueles que, mesmo na condição de colegas de trabalho, experimentam o dismantelo, a desorganização, o descaso e a falta de iniciativa, por parte da autoridade competente, na resolução deste mal crônico – ingerenciamento e ineficiência nos serviços postos à disposição dos servidores daquela Casa (SEEDF).

Acredita-se que esta obra possa contribuir para o reconhecimento das falhas observadas em uma das estruturas organizacionais da SEEDF (gestão de pessoas), bem como implementar as possíveis medidas corretivas, visando à melhoria e satisfação dos serviços técnico-administrativos à disposição dos próprios colaboradores da instituição.

A escolha temática deste projeto foi fruto de uma própria vivência do pesquisador-servidor, através do seu descontentamento, perplexidade e preocupação com o bom andamento da coisa pública. Isso no decorrer de 38 longos anos de serviço na entidade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

As melhorias nas condições de trabalho e a capacitação dos colaboradores na promoção da eficiência na demanda interna da organização, especificamente na abordagem feita na estrutura de gestão de pessoas da Secretaria de Educação do Distrito Federal, onde se verifica a deficiência no processo de gerenciamento de pessoal, é algo que se impõe, na medida em que, no atual cenário da administração gerencial, evidenciado, em especial, nas entidades privadas, este modelo de gestão também deve ser perseguido pela Administração Pública. Inovar, esse é o imperativo, o fator que pode garantir a sobrevivência de uma organização num mercado definitivamente incerto e e agressivamente competitivo (Rose Mary Juliano Longo – 2010). A gestão do conhecimento parte do princípio de que todo o saber existente em uma organização é composto não só daquele que pulsa no interior de seus diversos departamentos ou daquele que percorre as interconexões dos diferentes processos, mas também, e principalmente, daquele que existe na cabeça das pessoas. É a busca pelo resultado, o qual se encontra na maneira de pensar do indivíduo, ou seja, inovar para melhorar.

Gestão de Pessoas, pode ser um trabalho válido para que se entenda a dinâmica do processo administrativo. Para Chiavenato (2008), a Gestão de Pessoas corresponde à mentalidade predominante nas organizações que se contextualizam de acordo com uma cultura e um método organizacional, além de depender das características do contexto ambiental, dos negócios desenvolvidos na instituição, da tecnologia e dos processos internos utilizados e, também, do estilo de gestão que se empreende. Para confirmar essa explanação, observe-se o que diz a seguinte citação:

A Gestão de Pessoas – GP é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é extremamente contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos, do estilo de gestão utilizado e de uma infinidade de outras variáveis importantes. (CHIAVENATO, 2008, p. 08).

Toda organização que tem consciência da importância da Gestão de Talentos e Pessoas para obtenção de êxitos, preocupa-se em criar um sistema de Gestão de Pessoas que auxilie, de forma independente, a administração de pessoal. De acordo com o que preceitua Marras (2007), esse sistema compõe-se de subsistemas, os quais facilitam o desenvolvimento do quadro de

pessoal na organização, por responderem individualmente por cada uma das funções da administração de recursos humanos. Esses subsistemas se referem, dentre outras coisas, à questão do recrutamento e seleção, passando pelo treinamento e desenvolvimento, remuneração ou cargos e salários, até mesmo a vacância desses cargos, além de estabelecer o redirecionamento profissional.

Historicamente, as políticas de gestão de pessoas na Administração Pública no Brasil são caracterizadas por dificuldades significativas no que se referem à estruturação dos seus principais sistemas.

Na década de 1930, com a criação do Conselho Federal do Serviço Público e do Departamento do Serviço Público – DASP, houve a primeira tentativa efetiva para construção de um serviço público profissional no Brasil. Para Pires et al. (2009), instituir um órgão central para política de recursos humanos, a criação de novas sistemáticas de classificação de cargos e a estruturação de quadros de pessoal, o estabelecimento de regras para profissionalização dos servidores e a constituição de um sistema de carreiras baseado no mérito são as medidas mais significativas desse período.

Conforme enfatiza Augustinho Vicente Paludo, “a questão da excelência em serviços públicos está atrelada às melhorias acumuladas no decorrer do processo de modernização, à utilização de ferramentas da qualidade, à situação orçamentário-financeira do Estado para custeio da prestação dos serviços e ao padrão de relacionamento entre o Estado e a sociedade” (In: Administração Pública, Elsevier, p. 251-252).

Os órgãos ou entidades públicos são regidos pela supremacia do interesse público e pela obrigação da continuidade da prestação do serviço público, tratando a todos igualmente e com qualidade. O tratamento diferenciado restringe, apenas, aos casos previstos em lei.

Assim, consoante os pressupostos e conceitos acima citados acerca do bom funcionamento da máquina pública, especialmente a área de Gestão de Pessoas, observa-se que, Serviço Público, significa servir o público, e servir bem. Afinal, o servidor público goza de prerrogativas que os distinguem dos trabalhadores da iniciativa privada, ou seja, a estabilidade e uma remuneração, em geral, superior àquela atribuída à classe trabalhadora regida por contrato de trabalho (CLT).

2.1 Título 1

Mensurar e evidenciar as melhorias das condições de trabalho e a capacitação dos colaboradores, na promoção da eficiência, da demanda interna da organização (Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal), em especial nos serviços de pessoal, os quais são prejudicados pela falta de uma política de inovação nos campos de recursos humanos e no emprego de tecnologias. Esses fatores constituem um dos grandes objetivos deste trabalho.

A inobservância dos parâmetros supracitados insere o órgão público em tela na contramão das políticas de gerenciamento adotadas pelos demais órgãos que compõem a estrutura administrativa do Governo do Distrito Federal, ou seja, a SEEDF, no quesito eficiência administrativa, está abaixo dos níveis desejados.

2.2 Título 2

Observar e analisar o atual panorama gerencial da SEEDF, com vistas a dirimir as grandes práticas mecanicistas no âmbito administrativo dessa instituição, é medida que se impõe. Também conhecer as propostas do governo no enfrentamento do problema. Ademais, fazer perceber o descontentamento do servidor-usuário no que concier às demandas junto à gestão de pessoas.

Assim, esta obra vai ao encontro de conhecer os porquês das medidas arcaicas ainda adotadas, bem como os baixíssimos resultados, os quais persistem no órgão supramencionado, nas questões que envolvem celeridade, efetividade, eficiência e foco no cidadão-usuário.

A partir da detecção dos pontos fracos verificados na gestão de pessoas da SEEDF, consoante as respostas provenientes do questionário respondido pela chefe da pasta daquele setor, presumem-se mudanças comportamentais efetivas no processo de gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos num espaço temporal médio.

De acordo com Bergue (2007), quando o assunto é gestão de pessoas dentro do setor público, observa-se um esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, em conformidade com os ditames constitucionais e legais, observadas as necessidades e condições do ambiente em que se inserem. A gestão de pessoas na área pública é bem diferente da gestão de pessoas na área privada. Na área privada, o interesse é o da organização. Já na área pública, o interesse é atender os anseios da sociedade e, para isso, toda estrutura administrativa deve estar em sintonia para atender e satisfazer as necessidades dos cidadãos. Para que isso ocorra, são necessários servidores públicos capacitados e preparados. A esfera da gestão de pessoas no setor público deve procurar desenvolver um planejamento de mecanismos de capacitação e desenvolvimento do servidor público, proporcionando uma melhor qualidade no ambiente de trabalho e no atendimento à população.

3. METODOLOGIA

O Presente trabalho foi elaborado com base na vivência efetiva do pesquisador, o qual é servidor de carreira da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal há 38 anos, e que vivenciou todo o processo de ingerenciamento, descaso, desídia, incompetência e negligência por parte de alguns servidores daquela instituição pública, com relação às suas demandas administrativas.

Ainda assim, foi usado um questionário com perguntas subjetivas respondido pela Subsecretaria de Gestão de Pessoas das SEEDF alusivo ao tema desta obra.

Com o objetivo de ratificar os pressupostos que levam à eficiência de toda uma organização, seja pública ou particular, bem como dar ênfase ao conteúdo abordado, utilizou-se o pesquisador das obras de Rosemary Juliano Longo: a Mudança de Paradigmas empresariais no Século XXI; Idalberto Chiavenatto: Análise da Gestão de Pessoas na Administração Pública – Estudo de Caso.

3.1. Apresentação e Análise dos Dados da Pesquisa

Os dados analisados foram obtidos mediante as respostas obtidas das perguntas realizadas por meio de questionário.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após uma abordagem crítica do presente trabalho, o qual enfocou a iminente necessidade de a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF implementar medidas de melhorias nas condições de trabalho e a capacitação dos seus recursos humanos, primando, sobretudo, pela busca da eficiência e abolição de práticas mecanicistas e burocráticas que entravam a máquina pública, em especial aos próprios servidores que buscam a demanda administrativa daquele órgão, verificou-se, consoante declaração da Subsecretaria de Gestão de Pessoas – Sugep, através de respostas a um questionário, a real intenção do Estado, no sentido de implementar a administração gerencial nos serviços técnico-administrativos ali prestados.

Pelo fato de a SEEDF constituir o maior órgão público do Governo do Distrito Federal, com um efetivo de mais de cinquenta mil servidores, a inserção de mecanismos tecnológicos de ponta é algo imperioso. Ademais, proporcionar à sua força de trabalho um processo de reciclagem e treinamento também constitui ferramenta de alavancagem da eficiência, da credibilidade, da economicidade e de resultados.

Como é notório, a Administração Pública se espelha na particular, quando se trata de uma empresa, uma vez que o êxito desta está intimamente ligado à maneira com que se agregam valores à instituição, ou seja, a adoção de metodologias modernas e tecnológicas, aliada a uma força de trabalho que incorpora a missão, a visão e os valores da organização. Tudo isso ligado à valorização profissional dos colaboradores.

Vale salientar que o gestor de uma organização estará gerenciando pessoas o tempo todo, podendo ser uma equipe da microempresa ou de uma multinacional. Nesse contexto, o grande desafio é conseguir incentivá-las, motivá-las e fazer como que os objetivos da organização sejam seus objetivos, e que o trabalho, além de ser seu sustento, seja seu grande prazer.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Análise da Gestão de Pessoas na Administração Pública.** Estudo de Caso. 2009. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/33022365.pdf>. Acesso em 14 maio 2020.

ESTENDER, ANTONIO CARLOS, BARBOSA, RICARDO DOS SANTOS. **Gestão Estratégica de Pessoas – uma Ferramenta Necessária a Toda companhia** **Análise da Gestão de Pessoas na Administração Pública.** Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2014. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/18720144.pdf>. Acesso em 14 maio 2020.

LIMA, ILDEVANIA FELIX, CARNEIRO, ANGELA PATRÍCIA. **Gestão de Pessoas na Administração Pública: pessoas competentes, melhores resultados.** Artigo. 2015. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/gesto-de-pessoas-na-administracao-publica-pessoas-competentes-melhores-resultados>. Acesso em 30 de maio 2020.

6. ANEXOS



FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE ORIENTADOR

Eu, **JOÃO BRASILIANO DE ABREU SOUZA**, Aluno (a) regularmente matriculado na **FACULDADE CERRADO**, matrícula nº **20200309**, solicito ser orientado (a) no meu Projeto Integrador I ou III, pelo(a) professor(a) **MARIA ALICE MELO NUNES**.

Na impossibilidade de dispor da orientação acima referida, indicaria o(a) professor(a) **MARIA IZABEL NUNES**, vinculado(a) à **FACULDADE CERRADO** e portador (a) do título de **ESPECIALISTA EM EDUCAÇÃO**.

TEMA/TÍTULO: **AS MELHORIAS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E A CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES NA PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA NA DEMANDA INTERNA DA ORGANIZAÇÃO**.

Taguatinga-DF, 18 de junho de 2020.

Assinatura do Orientando



**FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO DO ORIENTANDO NO PROJETO INTEGRADOR I
OU III**

(Encaminhamento do projeto de pesquisa)

Aluno: JOÃO BRASILIANO DE ABREU SOUZA

Matrícula: 20200309 Turno: Noturno Ingresso na IES: 1º/2020

QS 05 rua 125

Nº 16 Bairro: Águas Claras

Estado: DF Fone:(61) 98132-7679 E mail: joabrasiliano@uol.com.br

Tema/Problema proposto: As melhorias nas condições de trabalho e a capacitação dos colaboradores na promoção da eficiência na demanda interna da organização.

Professor-Orientador: Maria Alice Melo Nunes

Vinculação Institucional: Professora

Curso/Departamento: Gestão Pública

Titulação:

Especialista em Educação

Mestre em

Doutor(a) em

Taguatinga-DF, 18 de junho de 2020.

Assinatura do aluno



**CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DO PROJETO INTEGRADOR I E III
TODOS OS CURSOS – 2020/1**

Fases	Datas	
	Início	Término
1. Escolha do tema para a elaboração do projeto. Revisão da literatura.	05/3/20	12/3/20
2. Escolha da empresa/instituição local da pesquisa.	12/3/20	19/3/20
3. Elaboração dos instrumentos de pesquisa. (questionário ou roteiro de entrevista)	26/3/20	2/4/20
4. Coleta e análise de dados	9/4/20	16/4/20
5. Redação e revisão 5.1. A1 Apresentação das pags pré- textuais e introdução do PI. 5.2. Apresentação dos formulários devidamente preenchidos.	16/4/20	28/5/20
6. Redação Final, Impressão e Encadernação 6.1. A2 Apresentação do PI para autorização de encadernação.	4/6	18/6/20
7. Entrega do Trabalho Escrito, revisado e encadernado conforme orientação.	18/6/20	18/6/20

7. APÊNDICE

7.1 Questionário de investigação:

1 – Esta Subsecretaria de Gestão de Pessoas – Sugep - reconhece a grande deficiência na prestação de serviços técnico-administrativos destinados à sua demanda interna (servidores)?

R - Com uma certa evasiva, respondeu a chefe da pasta que, não considerava ineficientes os serviços prestados pela Sugep, na medida em que se tratava do maior órgão público do Governo do Distrito Federal.

Consoante a resposta da Sugep, observou-se uma certa negativa do problema vivenciado naquela Subsecretaria, embora o mau funcionamento e os péssimos resultados advindos dos serviços ali prestados corroborem para o reconhecimento, implacável, da deficiência no processo de gestão de pessoas.

2 – Na opinião dessa Sugep, quais são os principais óbices para a consecução de um trabalho voltado para o modelo gerencial de resultados?

R - A insuficiência da força de trabalho, em face do tamanho da máquina pública, bem como a inexistência de políticas de implementação de tecnologias; o não descarte de práticas burocráticas e a falta de capacitação dos recursos humanos, aliado a uma desvalorização profissional dos colaboradores.

Com muita propriedade, o quesito acima foi respondido de forma objetiva, uma vez que apontadas questões relacionadas à falta de políticas voltadas para a adoção de medidas concretas para otimizar os serviços, como o aumento da força de trabalho, o emprego de tecnologias avançadas, a capacitação e valorização dos recursos humanos, bem como o descarte da cultura burocrática.

3 – Há, por parte do GDF, há um interesse em implementar práticas e tecnologias de ponta para dirimir as questões de ineficiência e morosidade da máquina administrativa dessa Secretaria de Educação?

R - Sim, respondeu a chefe da Sugep, que enfatizou que, embora os recursos para custear a grande máquina administrativa do governo sejam insuficientes, há um grande interesse por parte da SEEDF em adquirir instrumentos tecnológicos de última geração, bem como treinar e valorizar a sua força de trabalho, visando à produção de um trabalho de

qualidade marcado pela eficiência; sobretudo, no que tange à celeridade dos expedientes oriundos do seu público interno (servidores).

Essa resposta à questão acima, constitui uma esperança de implementações de diretrizes governamentais, com vistas à alocação de recursos, para dotar o órgão em tela de condições tecnológicas de ponta, visando a resolver a problemática que se arrasta por décadas. Ademais, referiu-se a uma política de valorização dos atores que atuam diretamente na área de gestão de pessoas, o que colabora para alavancar uma política de resultados.

4 – Com referência às relações interpessoais estabelecidas entre os servidores dessa Sugep e o público-alvo, notoriamente conhecidas como não cordiais, como poderia ser otimizada a questão “tratamento civilizado”, objeto da Lei 840/2011, a qual rege os servidores dessa Casa?

R - Inicialmente, não concordo com a afirmação de que os servidores desta Casa desprezam a civilidade nas relações interpessoais com os seus pares. Porém, acredito num diálogo respeitoso e cordial de forma recíproca, respondeu a inquirida.

Percebeu-se que, mais uma vez, a resposta da Sugep contraria o que observam os cidadãos-usuários dos serviços prestados por aquela Subsecretaria. Como de praxe, assumir um erro de postura ético-profissional é algo quase impossível, uma vez que a gestão de pessoas, naturalmente, está ligada às relações interpessoais civilizadas e cordiais. Esse princípio é fundamental e irrenunciável.

5 – Com relação aos recursos humanos, o que fazer para torná-los mais capacitados e condizentes com uma política de prestação de serviço público de excelência?

R - Bem, aposto nos programas de reciclagem, de atualização e capacitação dos servidores. Isso já é objeto de discussão na Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais da Educação – Eape.

Com ênfase na resposta da Sugep frente à pergunta em questão, observou-se um grande interesse nos programas de reciclagem, capacitação e aperfeiçoamento da força de trabalho daquela Organização. Isso, afirmou a consultante, será feito através da Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais da Educação – Eape.

Análise e Fundamentação

Conhecendo-se o posicionamento da Sugep, o objetivo geral da presente temática é propiciar ao público-alvo, vítima do ingerenciamento e da falta de uma política de otimização dos serviços, uma maior credibilidade e satisfação, quando das suas demandas de caráter técnico-administrativos no órgão no qual exerce as suas atividades laborativas.

Como forma de evidenciar os objetivos específicos deste trabalho, buscaram-se, via questionário, as possíveis soluções apontadas pela gestora da pasta em questão, no sentido de adotar, com a possível brevidade, medidas efetivas de correção das falhas técnico-administrativas, as quais inviabilizam o exercício do direito de demandar junto aos órgãos públicos, especialmente quando se trata de um serviço de baixa qualidade dispensado aos colaboradores.

Ademais, segundo a Lei 840/2011, pela qual são regidos os servidores públicos civis do Governo do Distrito Federal, no que se refere aos deveres, entre outros, fica assim explicitado:

São deveres do servidor:

I – exercer com zelo e dedicação suas atribuições;

II – manter-se atualizado nos conhecimentos exigidos para o exercício de suas atribuições;

XV – tratar as pessoas com civilidade.

Em face da norma legal, o acatamento das preceitos supracitados é medida que se impõe, uma vez tratar-se de serviços prestados pelos agentes públicos aos administrados. Isso visa a evidenciar o Princípio do Interesse Público, o qual é soberano em na Administração Pública.