

**( x ) Graduação ( ) Pós-Graduação**

**A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES ATUANTES NA  
SECRETARIA ESCOLAR: reflexões a partir da vivência do estágio obrigatório numa  
escola pública no município de Carpina**

**Deivson Lucas Fonseca de Santana**  
Universidade Federal Rural de Pernambuco  
deivson.adm@gmail.com

**Caio Eduardo Silva Mulatinho**  
Universidade Federal Rural de Pernambuco  
caio.mulatinho@ufrpe.br

**RESUMO**

O presente artigo aborda a importância da capacitação para servidores da secretaria escolar, tendo como base as observações realizadas durante o estágio obrigatório em uma escola pública no município de Carpina. O estudo enfatiza a necessidade de capacitação dos profissionais que atuam nesse setor, considerando suas diversas responsabilidades na gestão administrativa e burocrática da instituição de ensino. A falta de capacitação foi identificada como um desafio que impacta diretamente o funcionamento eficiente da secretaria escolar, prejudicando o registro e organização dos documentos acadêmicos e financeiros, assim como o atendimento aos pais e responsáveis. Nesse contexto, a pesquisa busca refletir sobre as consequências dessa lacuna na capacitação e sugere medidas para aprimorar o desempenho dos servidores, visando garantir um serviço público de qualidade, pautado pelos princípios da administração pública. A capacitação contínua é apresentada como uma estratégia essencial para a eficiência administrativa e a valorização dos servidores, contribuindo para o atendimento eficaz das demandas da sociedade e para o aprimoramento dos serviços prestados pela secretaria escolar.

**Palavras-chave:** Capacitação; Servidores Públicos; Secretaria Escolar; Estágio Obrigatório.

## 1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado visa auxiliar na formação do futuro Administrador Público, proporcionando uma oportunidade para que os alunos apliquem seus conhecimentos teóricos em um ambiente de trabalho real e assim adquiriram experiência prática em sua área de estudo. Além disso, o estágio supervisionado oferece a oportunidade do aluno desenvolver habilidades importantes para a vida profissional, como trabalho em equipe, comunicação, solução de problemas, liderança e gerenciamento de tempo, que são altamente valorizadas no setor público e privado.

Assim, o estágio supervisionado torna-se uma oportunidade para que os alunos do curso de Administração Pública conheçam de perto a realidade do trabalho no setor público, adquirindo uma visão mais ampla de como ocorre o funcionamento dos órgãos públicos, as suas estruturas organizacionais e as suas rotinas administrativas. Para tanto é necessário que o aluno possua uma boa fundamentação teórica dos conteúdos que são aplicados na sala de aula, haja vista que os mesmos são vivenciados na prática no decorrer do estágio, e que esteja atento as experiências que serão vividas pois elas lhe auxiliarão no fortalecimento do seu aprendizado e na aquisição de novas competências.

A secretaria escolar desempenha um papel de extrema importância no contexto escolar, pois é o setor responsável por realizar o gerenciamento administrativo e burocrático de toda a instituição de ensino, bem como, é o local onde são registrados e arquivados todos os documentos referentes aos alunos, professores e funcionários da escola, bem como as informações acadêmicas e financeiras. Compreender como ocorre o seu funcionamento permite que sejam traçados meios de melhorar o desempenho e garantir que o serviço seja realizado da melhor forma possível.

Dessa forma, entende-se que é de extrema relevância o estudo do presente trabalho em razão dos benefícios que são gerados tanto para a instituição de ensino como para os próprios servidores e a comunidade escolar em geral com ganhos em eficiência administrativa e qualidade dos serviços que são prestados por meio do aprimoramento das competências profissionais dos servidores.

Diante das observações realizadas durante o estágio obrigatório na secretaria de uma escola pública no município de Carpina, surge o seguinte problema de pesquisa: Como a falta de capacitação dos servidores da secretaria escolar pode impactar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, e de que forma a capacitação contínua pode contribuir para aprimorar a

gestão administrativa escolar?

Neste contexto, esta pesquisa tem por objetivo geral analisar a importância da capacitação contínua dos servidores da secretaria escolar no município de Carpina, a partir das observações realizadas durante o estágio obrigatório, buscando compreender como a falta de capacitação pode afetar a eficiência e qualidade dos serviços prestados. Os seus objetivos específicos são:

- a) Identificar as principais atividades desempenhadas pelos servidores da secretaria escolar, a partir das experiências vivenciadas durante o estágio obrigatório;
- b) Mapear as dificuldades enfrentadas pelos servidores no desempenho de suas funções, relacionadas à falta de capacitação;
- c) Elencar estratégias para promover a capacitação contínua dos servidores, visando melhorias na gestão e nos serviços prestados.

Parte-se da hipótese de que a falta de capacitação contínua dos servidores da secretaria escolar em Carpina impacta negativamente na eficiência administrativa e na qualidade dos serviços prestados pela instituição. Acredita-se que a ausência de treinamentos e atualizações pode resultar em dificuldades no desempenho das atividades, na falta de agilidade no atendimento das demandas, bem como na não utilização adequada das ferramentas tecnológicas disponíveis. Por outro lado, a capacitação contínua dos servidores é vista como um meio fundamental para aprimorar suas habilidades, conhecimentos e competências, refletindo em um melhor gerenciamento dos processos administrativos e, conseqüentemente, em uma prestação de serviços mais eficiente e satisfatória para toda a comunidade escolar.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 Serviço Público e a importância da capacitação de servidores**

De acordo com Pietro (2003), servidor público é caracterizado como sendo "todas as pessoas físicas que prestam serviços ao Estado e entidades da Administração Indireta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos." Assim, temos que o servidor público, é parte integrante da Administração pública como representante do Estado, sendo assim, o seu cargo ou a sua função, devem visar sempre ao interesse público e ao bem comum.

Araújo (2004, p. 13) mostra que a excelência nos serviços públicos presume que exista o foco no usuário dos serviços públicos e acrescenta que "a qualidade dos serviços públicos é

julgada por seus usuários, com base nas suas próprias percepções”.

Nesta seara, Barros (1992) *apud* Araújo (2004, p. 20) vai acrescentar que:

O mecanismo da qualidade só se completará quando houver uma perfeita harmonia entre o desempenho desse produto ou serviço, associada à satisfação de quem vai utilizá-lo ou consumi-lo. Quando uma dessas partes não estiver em nível de consonância, certamente a qualidade não existirá, ou estará comprometida ou prejudicada.

Além dos princípios gerais do Direito Administrativo, há os princípios específicos previstos no artigo 6º da Lei Federal 8.987 (1995) que é o dispositivo legal que define a prestação de serviço adequado:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

O artigo 6º § 1º da Lei Federal 8.987 (1995) nos mostra um rol de requisitos que servem para definir o serviço público adequado, ao darmos notoriedade ao princípio da atualidade, veremos que o serviço público deve ser prestado de acordo com o estado da técnica, ou seja, de acordo com as técnicas mais atuais, equipamentos, instalações e melhoria e expansão dos serviços, o que implica na necessidade de capacitação para os servidores. Neste contexto Moraes (2009, p. 10), acrescenta que “a capacitação faz com que uma pessoa ou um grupo adquira conhecimentos e os compreenda, com o objetivo de larguear uma atividade profissional predeterminada com plena competência”.

O decreto federal nº 5.825, de 29 de junho de 2006, que em seu artigo 3º, II, vai nos apresentar o entendimento de capacitação no âmbito do serviço público como um processo que deve ocorrer de forma permanente:

[..] e deliberado de aprendizagem, que utiliza ações de aperfeiçoamento e qualificação, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais, por meio do desenvolvimento de competências individuais

Logo, a administração pública precisa ter um quadro de servidores capacitados para a realização de suas atividades. Afinal são os servidores com seus conhecimentos, habilidades e atitudes que desenvolvem as atividades buscando atender as demandas da sociedade. O desenvolvimento do capital humano é de fundamental importância para que ocorra o desempenho eficiente e eficaz das atividades laborais, especialmente para os servidores

públicos que desempenham funções essenciais na prestação de serviços à população. Como afirma Amorim e Silva (2012, p. 3):

As entidades públicas crescem de forma pouco articulada e planejada. Isto contribui como um fator impeditivo da modernização do Estado e da melhoria da prestação de seus serviços, porém, acredita-se que a solução é o investimento no capital humano do setor público através de uma política de valorização de pessoal para que os funcionários consigam atender às demandas da sociedade.

Os servidores públicos são responsáveis por garantir o cumprimento das políticas públicas, a execução dos serviços e o atendimento às demandas da sociedade. Por isso, é essencial que estejam capacitados e preparados para lidar com as diversas situações que surgem no cotidiano do serviço público. E assim como ocorre na iniciativa privada, também devem os servidores durante a sua vida profissional passar por constantes atualizações buscando manterem-se capacitados e atualizados, para que o serviço público seja prestado com qualidade e, conseqüentemente, aumentando a capacidade de gestão dos governos e a competitividade do país, como afirma Amaral (2014, p. 549):

Temos um grande desafio na administração pública brasileira: aumentar a capacidade de governo na gestão das políticas públicas no Brasil. O aperfeiçoamento permanente de servidores poderá contribuir muito para a melhoria da qualidade do serviço público. Não é uma demanda interna ao serviço público, mas uma necessidade, quase um imperativo para ampliar a competitividade do País, de forma a assegurar um desenvolvimento sustentável e menos desigual. Podemos constatar na literatura que existe um alto grau de correlação entre o desempenho econômico e o funcionamento confiável da administração pública.

Além disso, a capacitação dos servidores também contribui para o aprimoramento do serviço público, tornando-o mais eficiente e eficaz. Com a atualização e aprimoramento dos conhecimentos e habilidades dos servidores, há uma melhoria no atendimento ao cidadão, uma maior agilidade na prestação dos serviços e uma redução de custos e erros. Queiroz, Santos e Paulo (2020, p. 3) acrescentam que, a capacitação na administração pública

[...] é uma forma de maximizar a força de trabalho, conscientizando o servidor da sua importância e da importância do seu trabalho, ou seja, um meio de tornar o servidor mais motivado e consciente do seu valor, por isso a vantagem de envolver as capacitações como meio de ajudar na gestão de desempenho.

É importante destacar que a capacitação dos servidores não deve ser vista como um gasto, mas sim como um investimento. Ao realizar investimento no desenvolvimento do capital humano dos servidores públicos, o Governo está investindo na melhoria da qualidade dos

serviços que são prestados à população, na valorização dos servidores e na modernização do setor público. É de grande importância de que os recursos humanos na administração pública sejam capacitados para poder responder de forma positiva às demandas que são impostas pela sociedade, conforme aduz Marino, Souza e Costa (2018, p. 1):

Na administração pública, investir na formação do servidor permite que as demandas da sociedade sejam atendidas com maior eficiência e os recursos disponíveis possam ser utilizados da melhor forma possível.

Nesta seara Queiroz et al. (2020, p. 6) acrescentam que:

O investimento em capacitações vai além da visão capitalista, indica a valorização dos seus servidores e o cuidado para com eles. E quando o servidor percebe esse cuidado, isso refletirá em sua saúde emocional, pois gera um sentimento de reconhecimento, causando orgulho de aprender novas habilidades, por isso a capacitação tem esse “poder” de gerar o desenvolvimento nas organizações e vem sendo muito utilizada para fazer a diferença, pois com os servidores qualificados e motivados, refletirá em seu desempenho que será transferido para o empenho no trabalho, otimizando o serviço prestado ao Estado, e assim contemplando a sociedade em geral.

Assim, a capacitação no setor público também assume o papel de contribuir para a motivação e engajamento dos servidores. Ao passo que o Estado oferece oportunidades de capacitação e desenvolvimento profissional, os servidores se sentem valorizados e reconhecidos, o que aumenta a satisfação no trabalho. Portanto, é fundamental que o desenvolvimento do capital humano seja uma prioridade para os órgãos públicos, que devem investir em programas de capacitação, treinamento e atualização constante dos servidores, buscando sempre aprimorar a qualidade dos serviços prestados e garantir a satisfação da população.

## 2.2 Secretaria Escolar

A secretaria escolar é o setor responsável por realizar o gerenciamento administrativo e burocrático da instituição de ensino, é o local onde são registrados e arquivados todos os documentos referentes aos alunos, professores e funcionários da escola, bem como as informações acadêmicas e financeiras. Moreira, Moreira e Silveira (2018) afirmam que a secretaria escolar:

[...] é responsável juntamente com o diretor por responder administrativamente e legalmente pela documentação escolar e guarda da memória documental da instituição de ensino (IE), além de ser o autor do fiel

registro da vida profissional dos servidores que compõe a equipe profissional da unidade de ensino e de seus alunos.

Observa-se então, que é de extrema importância o bom funcionamento da secretaria escolar que deve por meio de sua atividade tornar viável o funcionamento administrativo da unidade, garantindo a legalidade e validade dos atos que acontecem no ambiente escolar.

Dentre as principais funções da secretaria escolar, destacam-se: a realização de matrícula e rematrícula de alunos, o controle de frequência e notas, a organização de documentos escolares como históricos escolares e certificados, o registro de boletins e diários de classe, a emissão de declarações e outros documentos escolares, o atendimento aos pais e responsáveis, o gerenciamento de atividades extracurriculares, entre outras. Além disso, a secretaria escolar também é responsável pela manutenção do cadastro de alunos e professores, incluindo dados pessoais, informações de contato, histórico escolar e outros dados relevantes para a gestão acadêmica da escola.

Na realização das atividades na secretaria escolar, deve o professor ou o agente administrativo educacional em seu trabalho devem — bem como, todos os servidores — observar e obedecer aos princípios que regem a administração pública direta e indireta, conforme aduz o artigo 37 da Constituição Federal (1988):

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência[...]

Logo, a aplicabilidade destes princípios no âmbito da secretaria escolar requer que as atividades devem ser desempenhadas com base naquilo que está previsto na lei (legalidade); tudo deve ser feito em nome do público, sem intenção de realizar a promoção própria do servidor (impessoalidade); todo e qualquer serviço prestado deve ser baseado na observância da ética e nos bons costumes (moralidade); nenhum trabalho ou procedimento feito no âmbito do serviço deve ser secreto, devendo ser do conhecimento de todos os dados como: as datas da entrega de resultados, os documentos dos interessados, o dinheiro que chega para a escola, bem como a sua aplicação e prestação de contas, as atas dos conselhos de classe e do conselho escolar, a data das reuniões (publicidade); e o serviço deve produzir o resultado esperado, no caso específico da secretaria, a guarda e a segurança dos documentos durante todo o tempo de existência da escola (eficiência).

A fim de bem desempenhar seu papel e cumprir suas responsabilidades, é necessário que os profissionais que atuam na secretaria escolar possuam algumas características pessoais,

tais como: ser ético, responsável, organizado e ter habilidade para o relacionamento humano. Cabe a secretária escolar, criar condições adequadas para o desempenho do trabalho, de forma a existir o respeito e a confiança, definindo e distribuindo as tarefas, dando apoio aos que estão sob sua liderança, revendo e avaliando seus resultados, como forma de assegurar condições para o alcance dos objetivos estabelecidos coletivamente.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método utilizado para análise se deu por meio de uma revisão de literatura e um estudo de caso obtido a partir da vivência na rotina da secretaria de uma unidade de ensino município de Carpina-PE. A revisão de literatura foi realizada por meio de levantamento bibliográfico na base de dados científica do Google Acadêmico, utilizando palavras-chave como "capacitação" e "serviço público". Foram selecionados artigos publicados nos últimos 5 anos, em que abordavam a importância da capacitação dos servidores.

Além disso, foi realizada uma pesquisa de campo na secretaria da escola selecionada para o estudo de caso. Segundo Gonsalves (2001, p. 67):

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

Através da vivência na rotina da secretaria, foram observadas as principais atividades e processos realizados pela equipe, também foi realizada uma entrevista informal com os servidores da secretaria e com a gestora da unidade escolar, a fim de coletar informações sobre as práticas e principalmente os desafios que são enfrentados no âmbito da gestão na secretaria escolar. De acordo com Gil (2008, p. 112), e entrevista informal é um recurso metodológico caracterizado por ser:

[...] o menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. O que se pretende com entrevistas deste tipo é a obtenção de uma visão geral do problema pesquisado, bem como a identificação de alguns aspectos da personalidade do entrevistado.

Essa abordagem é caracterizada pela obtenção de dados e visão geral do problema pesquisado através de conversas informais, da observação casual, da experiência pessoal ou de relatos de terceiros, e foi útil para que fosse possível obter as percepções e compreender a

realidade a partir das perspectivas e experiências dos servidores.

A análise dos dados obtidos foi realizada por meio de triangulação dos dados, comparando as informações coletadas na revisão de literatura e no estudo de caso. A partir dessa análise, foi possível identificar as principais lacunas e desafios que são enfrentados pela falta da capacitação dos servidores públicos que atuam na área da educação, bem como a importância da capacitação para o aprimoramento do serviço público no âmbito da gestão escolar.

#### 4 CONTEXTO DO CASO DE ESTUDO

O estudo de caso foi realizado durante o estágio supervisionado obrigatório, numa escola que fica no município de Carpina/PE na Mata Norte do Estado, a mais ou menos 54 km de Recife.

Em 2008 foi ampliado o funcionamento que antes era apenas do 1º ao 5º Ano do Ensino Fundamental, para o atendimento aos anos finais do Ensino Fundamental – 6º ao 9º Anos. Atualmente a unidade possui 604 estudantes matriculados que estão distribuídos em turmas de 1º ao 9º do Ensino Fundamental. O Projeto Político Pedagógico da Escola Paula Frassinetti (2022, p. 12), mostra que o objetivo geral da unidade escolar é de:

[...] promover a formação do cidadão-agente e sujeito de sua história despertando-lhe a consciência crítica para fazê-lo capaz de participar das mudanças sociais, à luz da fé cristã, executando uma ação coletiva na escola formando cidadãos participativos, críticos, transformadores, conscientes de suas responsabilidades e capazes de integrar e interagir na sociedade.

Assim, a unidade escolar busca por meio da educação de qualidade oferecer as crianças e adolescentes, uma oportunidade de tornarem-se cidadãos conscientes e participativos na luta pela construção de um futuro mais humano e mais digno. Sem esquecer dos princípios religiosos, pois na perspectiva da congregação é indispensável que todo educador deve empenhar-se numa prática pedagógico-pastoral evangélico-libertadora, que vise à construção do Reino.

Durante o estágio na secretaria escolar, tive a oportunidade de vivenciar diversas atividades que fazem parte da rotina da administração escolar. A minha principal responsabilidade foi a emissão de documentos e correspondências em geral, como ofícios, memorandos, atas de reuniões e relatórios que precisavam ser enviados à secretaria de educação. Para realizar essas atividades, foi necessário utilizar programas de edição de texto, a fim de produzir documentos padronizados e manter um registro organizado dos mesmos. No

entanto, durante a realização dessas tarefas, observei a existência de dificuldades no uso da tecnologia por parte das servidoras, o que dificultava o andamento dos processos e gerava atrasos.

Além disso, outra atividade realizada foi a organização do arquivo da secretaria, que incluía documentos como atas de reuniões, correspondências, históricos escolares dos alunos, entre outros. Foi necessário conferir se esses documentos estavam corretamente arquivados e atualizar as informações sempre que necessário. Essa atividade exigiu muita atenção aos detalhes e organização, já que um arquivo bem organizado é fundamental para o bom funcionamento da secretaria escolar.

Outra tarefa desempenhada durante o estágio foi a operacionalização do processo de transferências de estudantes. Isso envolveu a conferência dos documentos originais, como certidão de nascimento e comprovante de residência, e a transcrição correta das informações para o sistema da escola. Também foi necessário atualizar a organização das turmas, mantendo o arquivo ativo e inativo sempre atualizado. Essa atividade demandou uma grande responsabilidade, pois qualquer erro poderia prejudicar os alunos ou a própria escola.

Por fim, além de realizar as tarefas específicas da secretaria, também foi necessário auxiliar a equipe gestora e outros setores da Unidade Escolar em atividades como atender telefonemas, recepcionar pais e alunos, dentre outras.

Em todas essas atividades, o sigilo sobre assuntos pertinentes ao serviço foi de fundamental importância para garantir a confidencialidade das informações e a privacidade dos alunos e funcionários. Durante todo o estágio, a colaboração e o comprometimento foram essenciais para o bom desempenho das atividades na secretaria escolar.

Durante o período em que estive atuando na secretaria escolar, pude observar que a equipe enfrentou algumas dificuldades com o uso da tecnologia, ficando nítido em diversos momentos a forte insegurança no manuseio de ferramentas digitais. Alguns relatos foram feitos pela equipe, onde ganhou grande destaque as dificuldades em lidar com softwares de gestão escolar que são utilizados, dificuldades em acessar determinados sistemas e plataformas online, e a falta de habilidades no manuseio de computadores.

Em momentos diversos pude presenciar que tais dificuldades refletiam no desempenho das atividades básicas do setor, que poderiam ser desempenhadas diretamente no computador reduzindo o tempo empenhado na sua realização, porém, eram feitas de forma manual, manuscrita, para posteriormente serem realizadas no computador. Essa dificuldade impacta diretamente no desempenho da equipe, e ocasiona no atraso de algumas atividades que

poderiam ser feitas de forma mais ágil e eficiente se realizadas com o uso adequado da tecnologia.

Após o recebimento de demandas externas pela secretaria escolar da unidade, é realizada uma avaliação pela gestão para determinar qual setor será responsável pela realização da demanda, a fim de garantir uma execução mais eficiente e organizada. Esse processo de avaliação e destinação é de fundamental importância para que as demandas sejam atendidas de forma adequada e dentro do prazo estabelecido.

Uma vez que a demanda é destinada para a secretaria escolar, é realizado um primeiro registro de forma manual. Em seguida, a demanda é transferida para o computador para ser enviada ao solicitante e posteriormente arquivada e registrada em meio eletrônico. Como a demanda deve ser realizada e concluída de forma manuscrita para só então ser transferida para o computador, encontramos um desperdício no tempo dos servidores que necessitam realizar duas vezes a mesma demanda.

É importante destacar que todo o processo de recebimento, avaliação, destinação, execução e digitalização da demanda deve ser realizado com o máximo de cuidado e atenção. Cada etapa desse processo é crucial para o atendimento adequado da demanda e para garantir a satisfação do solicitante. Além disso, é fundamental que todas as informações sejam registradas e arquivadas de forma organizada e segura, para permitir uma gestão eficiente e um acesso rápido aos dados quando necessário.

Para lidar com essa questão, sugeri a realização de capacitações e treinamentos específicos, além de incentivar a prática constante no uso das ferramentas digitais disponíveis para que os servidores possam desempenhar da melhor forma as suas atividades laborais. Também sugeri a criação de um manual de procedimentos atualizado, que pudesse auxiliar os colaboradores em suas atividades diárias e facilitar o entendimento dos processos que envolvem o uso da tecnologia na secretaria escolar. Acredito que, com essas medidas, será possível melhorar o desempenho da equipe e otimizar os processos da secretaria escolar.

## **5 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Os resultados obtidos no decorrer da realização do estágio supervisionado e na etapa de revisão de literatura destacaram a importância da capacitação dos servidores públicos para garantir a qualidade dos serviços prestados à população, em especial no setor da educação. A capacitação fornece aos servidores a oportunidade de atualizar seus conhecimentos, habilidades

e competências, bem como se adequar às novas tecnologias e metodologias utilizadas na área da gestão escolar.

Além disso, os dados obtidos revelaram que a capacitação é fundamental para o aprimoramento da gestão escolar, para a melhoria do desempenho da equipe, a otimização dos processos e a busca por melhores resultados educacionais. Diante do que foi observado no decorrer da pesquisa e no arcabouço teórico, constata-se que faz-se necessário a criação um programa de capacitação interno na unidade com a finalidade de promover cursos e treinamentos aos servidores. Ramos (1996) elenca os pontos que são imprescindíveis para a realização de um bom programa de capacitação:

- a) levantamento das necessidades de treinamento;
- b) ofertas de treinamento e eventos programados dentro e fora da instituição;
- c) orçamento e/ou dotação orçamentária disponível;
- d) proposta individualizada dos treinamentos a serem realizados no ano pela equipe;
- e) calendário de realização;
- f) custos de realização;
- g) justificativa, resultados e benefícios esperados com os treinamentos a serem cumpridos;
- h) ficha interna de avaliação do treinamento recebido a ser preenchida pelo profissional treinado;
- i) relatórios de acompanhamento da aplicação em serviço do conhecimento adquirido pelo profissional.

O levantamento das competências que se esperam que os servidores aprimorem ou desenvolvam para melhorar o seu desempenho nas atividades, pode ser realizado através da percepção dos gestores, a partir das necessidades que são apontadas pelos próprios servidores ou através do que for identificado nas análises de desempenho. A esse respeito Maciel e Gonçalves (2009) mostram que o plano de capacitação deve ser feito a partir das lacunas que forem encontradas de forma a buscar reduzi-las ou anula-las. Logo, é de grande importância que sejam elencadas as sugestões por ordem de prioridade de desenvolvimento, para que a elaboração do plano de capacitação seja realizado a partir das necessidades mais urgentes que forem encontradas.

Como sugestão de cursos e treinamentos aderentes às atividades que são realizadas pelos profissionais de secretaria escolar, dentre outros, temos:

- Atendimento de excelência ao cidadão;
- Gestão de documentos escolares;
- Gestão do tempo e produtividade.
- Planilhas eletrônicas;
- Editores de textos;
- Operador de computador;

- Organização e arquivamento de documentos; e
- Redação de documentos oficiais.

As capacitações podem ser realizadas de forma presencial, remota ou ainda online, de forma que nenhum servidor fique sem ser contemplado pelo conteúdo que for ministrado. A gestão da unidade também pode utilizar-se de sites que ofertam cursos online de forma gratuita como a Fundação Bradesco, Coursera, SESI, Fundação Getúlio Vargas, Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, Escola de Governo de Administração Pública de Pernambuco (EGAPE) ou a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) – que é referência em cursos e capacitações na administração pública e surgiu com a missão de formar e desenvolver servidores públicos para o melhor exercício de suas atividades.

Portanto, a capacitação dos servidores públicos é essencial para o desenvolvimento do capital humano no serviço público, proporcionando a prestação de serviços de qualidade à população e aprimorando a gestão de instituições públicas, como as escolas. É necessário que haja investimentos em programas de capacitação e formação continuada, a fim de garantir que os servidores estejam preparados para enfrentar os desafios e demandas da sociedade atual.

## 6 CONCLUSÕES

A oportunidade do estágio proporcionou um contato direto com a vivência de atividades no serviço público, onde foi possível colocar em prática os conhecimentos que estão sendo adquiridos durante a graduação e compreender a importância dos profissionais da secretaria escolar para a sustento das atividades escolares. Além disso, foi possível observar a aplicabilidade dos princípios que regem a administração pública, conforme expressa o artigo 37 da Constituição Federal (1988), e como é de extrema importância possuir as características pessoais como a ética, responsabilidade, organização e habilidade de relacionamento interpessoal.

O estágio supervisionado é uma importante oportunidade para que os discentes de possam vivenciar, durante o seu processo formativo, o dia a dia das profissões que escolheram abraçar. Os conteúdos apresentados na sala de aula juntamente com a vivência profissional proporciona que o aluno possa compreender de forma mais ampla e concreta os conceitos estudados. Além disso, a interação entre o aluno e profissionais resulta numa troca de conhecimentos benéfica onde ambos têm a possibilidade de propagar e adquirir novas informações e conhecimentos na sua área de atuação.

Durante o período em que estive inserido na unidade escola, tive a oportunidade de vivenciar na prática a realidade do serviço público no ambiente escolar e aplicar os conhecimentos teóricos que estão sendo construídos ao longo do curso. Ao longo do estágio, pude observar a importância das habilidades técnicas e interpessoais, como trabalho em equipe, comunicação efetiva e capacidade de adaptação a diferentes situações.

Durante o estágio, tive a oportunidade de participar ativamente da rotina da escola, resolvendo as demandas que eram passadas, observando e indicando possíveis pontos de melhoria nos processos que eram realizados, o que me permitiu colocar em prática os conhecimentos teóricos, bem como desenvolver soluções criativas para os desafios que são enfrentados diariamente.

Em suma, a prática do estágio foi uma etapa fundamental do meu percurso acadêmico e profissional, que me propiciou obter novos aprendizados e me preparou para os desafios futuros. Estou confiante de que os conhecimentos e experiências adquiridos serão valiosos ao longo da minha carreira.

## REFERÊNCIAS

Amaral, H. K. (2014). Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. **Revista Do Serviço Público**, 57(4), p. 549-563.

Amorim, T. N. G. F., & Silva, L. B. (2013). Treinamento no Serviço Público: Uma Abordagem com os Servidores Técnico-Administrativos de Universidade. **Teoria E Prática Em Administração**, 2(1), p. 1-28.

Araújo, M. P. (2004). *Gestão da Qualidade no Serviço Público: Desafio de uma Nova Era* (Monografia). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. (1998). Brasília. Recuperado em 18 de março de 2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.825**, de 29 de junho de 2006. (2006). Estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Recuperado de: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm)

BRASIL. **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. (1995). Dispõe sobre o regime de concessão e concessão da prestação de serviços públicos previstos no artigo 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Recuperado de: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18987cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987cons.htm)

Escola Paula Frassinetti. (2022). *Projeto Político Pedagógico*. Carpina, PE.

Gil, A. C. (2008). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, SP: Atlas.

Gonsalves, E. P. (2001). **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alínea.

Maciel, A. V. M. & Gonçalves, S. M. G. (2009). Desenvolvimento de competências gerenciais no Ministério da Educação. *In. Anais do II Congresso Consad de Gestão Pública*, Brasília, DF.

Marino, C. A., Souza, R. C. & Costa, M. A. T. S. (2018, outubro). A importância da qualificação profissional dos servidores em uma instituição federal de ensino superior (IFES), em Recife/PE. *In Anais V CONEDU*, Campina Grande, PB.

Morais, F. C. P. (2009). O papel da capacitação no Serviço Público (Monografia). Universidade Candido Mendes, Brasília, DF.

Moreira, M. C. L., Moreira, A. P. S. & Silveira, D. M. F. (2018). **A importância do Secretário Escolar na Instituição de Ensino**.

Pietro, M. S. Z. (2003). **Direito Administrativo**. São Paulo, SP: Atlas.

Queiroz, F. G. S., Macedo, H. P., & Santos, T. D. (2020). A qualificação profissional como forma de gestão de desempenho mediante cursos para servidores estaduais. **Congesp**, 14(1).

Ramos, P. A. B. (1996). A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência Da Informação**, 25(1).