

ALEX ROCHA DE PAIVA

**AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: UM ESTUDO
COM CLIENTES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA
SOCIAL/SEMTAS**

Monografia apresentada ao curso de Graduação em Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Maria Teresa Pires Costa, M.Sc

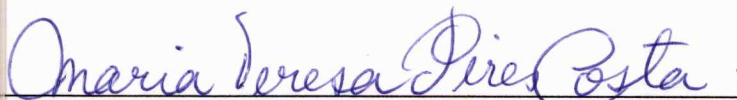
Natal, 2007

RB. 30.460 M
FARN
BIBLIOTECA 658.56
Nº Reg. M000856 P166a
14 / 01 / 08 2007
2x.01

ALEX ROCHA DE PAIVA

**AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: UM ESTUDO
COM CLIENTES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA
SOCIAL/SEMTAS**

Monografia apresentada ao curso de Administração com Habilitação em Marketing e
aprovado em ____ de ____ de ____, pela Banca Examinadora composta
pelos seguintes membros:



Maria Teresa Pires Costa, M.Sc Sr^a. - Orientadora

Ana Maria da Silva Souza - Membro Examinador (1)



Catarina da Silva Souza - Membro Examinador (2)

AGRADECIMENTOS

A Deus, o que seria de mim sem a fé que eu tenho nele.

Aos meus pais e irmãs que com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

À professora Rosangela Cortez pela paciência e inspiração no início desta orientação e incentivo nos primeiros passos que tornaram possível a fluência das idéias desta monografia.

A professora e orientadora Teresa Pires, que apesar do pouco tempo que tivemos me deu todo o apoio necessário no amadurecimento dos meus conhecimentos e conceitos que me levaram a execução e conclusão desta monografia.

À Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS e ao Departamento de Ações para o Trabalho – DAT pela autorização dessa pesquisa, a todos os meus colegas de trabalho pelo apoio, pela compreensão e pela amizade em especial a Eliane Galvão por todos os seus conselhos, orientações, correções e o fornecimento de grande parte do material de pesquisa que foi tão importante no desenvolvimento dessa monografia.

A todos os professores da FARN do Departamento de Administração com Habilitação em Marketing, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento desta monografia.

A todos os meus amigos e colegas, pelo incentivo e pelo apoio constante, em especial a Leonardo pela formatação e correção dos gráficos desse projeto.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”.

(Charles Chaplin)

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral conhecer e avaliar o perfil e opinião do usuário do serviço de Qualificação profissional da SEMTAS, a pesquisa que será desenvolvida dentro do setor é de bastante relevância, pois consiste captar e analisar dados para mostrar o perfil e opinião dos usuários do programa de Qualificação, visto que nunca foi desenvolvida dentro do setor este tipo de pesquisa, as informações coletadas servirão de instrumento para a sociedade e para a instituição em estudo, identificando assim a visão do público externo que busca sempre alternativas de melhorias sociais, a opinião desse público poderá ajudar a identificar possíveis falhas no processo e idéias que poderão até mesmo serem aproveitadas, fazendo com que o setor possa sempre estar à frente do processo e buscando a melhoria constante de seus serviços oferecidos a comunidade. Trata-se de uma atividade acadêmica que se propõe a conhecer o perfil e opinião dos usuários do serviço avaliado e faz parte das propostas acadêmicas da FARN, enquanto instituição comprometida e voltada para o desenvolvimento do RN contribuir para o melhoramento da Administração Pública. O setor público vem procurando atingir eficiência para melhorar o padrão de vida do cidadão, colocando à disposição da sociedade um serviço de melhor qualidade.

ABSTRACT

The present work has as principal objective to know and to evaluate the profile and opinion of the user of the service of professional Qualification of the SEMTAS, the research that will be developed in this sector is sufficient relevance, therefore it consists to catch and to analyze the profile and opinion of the users of the program of Qualification. This type of research was never developed in this sector. The collected information will serve as instrument for the society and the institution in study, having thus identified the vision of the external public whom always searches alternative of social improvements, the opinion of this public will be able to help to identify possible imperfections in the process and ideas that could even though be used, with that, the sector can always be ahead of the process and searching for offered services to the community improvements. It's about an academic activity that considers to know the profile and opinion of the users of the evaluated service and is part of the academic proposals of FARN, while institution engaged toward to the development of the RN to contribute for the improvement of the public administration. The public sector has been searching to reach efficiency to improve the citizen standard of living, placing to disposal of the society a service of better quality.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	Contexto e Colocação do problema.....	11
1.2	Caracterização da Organização e seu Ambiente.....	12
1.3	Objetivos.....	16
1.3.1	Geral.....	16
1.3.2	Específicos.....	16
1.4	Justificativa.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1	Conceito de Administração.....	19
2.2	Administração da Qualidade.....	19
2.3	Qualificação x Capacitação.....	20
2.4	Administração de Serviços.....	22
2.4.1	Governo como um serviço.....	22
2.5	Motivação.....	23
2.6	As Políticas Públicas de Emprego, Trabalho e Renda.....	24
2.6.1	Políticas de Emprego no Brasil.....	27
3	METODOLOGIA.....	29
3.1	Tipo de Pesquisa.....	29
3.2	Universo e Amostra.....	29
3.3	Coleta de Dados.....	30
3.4	Tratamento para análise de Dados.....	30
4	RESULTADOS.....	31
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	59
	REFERÊNCIAS.....	63
	APÊNDICE.....	64
	ANEXOS.....	65

1 INTRODUÇÃO

São constantes as mudanças no mundo atual, o que tornam as pessoas cada vez mais competitivas, fazendo com que as mesmas busquem, a cada dia que passa, melhorias na sua qualificação.

É natural do ser humano trazer consigo sentimentos, ambições, criarem expectativas, envolver-se e buscar o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza. É relevante contribuir para que se valorize a qualificação de mão de obra, visto que não se deve mais pensar que o homem trabalha tão somente para receber seu salário, negando até mesmo os sentimentos naturais do ser humano e que não se frustram com a falta de crescimento intelectual.

Uma organização inovadora e inteligente busca essa valorização, visando a autorealização das pessoas mediante um maior envolvimento na empresa, fazendo-as se sentirem importantes e participantes do constante progresso do meio onde estão inseridas. Segundo Rodrigues (1994, p.93), “os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Assim, o trabalho torna-se indispensável, tomando uma dimensão enorme na vida das pessoas.

Neste contexto, o presente trabalho tem a finalidade de mensurar a avaliação de programa de Qualificação Profissional: estudo com clientes da SEMTAS (Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social), sugerindo adequações para que o mesmo proporcione maiores condições de desenvolvimento pessoal ao seu cliente externo. Consistirá de cinco capítulos: no primeiro, constam à caracterização da organização, o problema, os objetivos e a justificativa; o segundo faz a revisão da literatura para dar o embasamento teórico do trabalho; o terceiro capítulo especifica a metodologia, onde consta a caracterização da pesquisa, delimitam-se a população e a amostra, o instrumento de coleta de dados, o tratamento estatístico e a forma de análise; no quarto capítulo consta o cronograma e, por fim, relacionam-se o orçamento e as referências bibliográficas.

1.1 Contexto e Colocação do Problema

Nas décadas recentes a sociedade brasileira passou por grandes mudanças principalmente entre o final da década de 60 e início da década de 80, onde o Brasil passou por um período de crescimento, “milagre econômico”, para logo em seguida atravessar um período de recessão com a redução os investimentos externos, provocando com isso a busca constante para crescimento e desenvolvimento, preocupações da economia do país. A abertura de novas econômicas (comercial e financeira) provocou consequências influenciando diretamente em atividades que envolvem o mercado de trabalho, dentre dessas mudanças econômicas e sociais no país o problema do desemprego destaca-se cada vez mais. Em meio a essas preocupações surge à necessidade de investimentos em políticas públicas para o desenvolvimento de programas de geração de emprego e renda e capacitação profissional, essa gestão de políticas de emprego tem chamado a atenção do poder público e também das Secretarias estaduais e municipais de trabalho, que ganharam bastante força em virtude ao aumento do desemprego e também devido ao papel do FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador), grande novidade em políticas públicas de emprego por meio de realização de convênios sociais (captação de recursos), investindo em programas públicos de estados e municípios, contando também com a participação do setor privado e ONG's.

No País atualmente alguns fatores vêm contribuindo para a crise econômica, dentre esses podemos citar, a falta de crescimento econômico, as inovações tecnológicas, o aumento da PEA (População Economicamente Ativa), entre outros que tendem a elevar os índices de desemprego favorecendo o crescimento de atividades informais e do trabalho precário. O Brasil segue essa trajetória de crise do desemprego, porém com um problema a mais, onde no mercado atual não esta explicito a falta de divisão entre emprego e desemprego, proporcionando cada vez mais a inserção de situações intermediárias.

O incentivo à formação profissional baseia-se em dois elementos, o 1º seria a economia de recursos com trabalhadores que conseguiram emprego através de uma capacitação profissional e em 2º lugar seria a importância dessa capacitação para

requalificar trabalhadores na execução de atividades ligadas a setores em ascensão no mercado. Em países como França, Suécia, Alemanha e Estados Unidos principalmente a partir dos anos 60 a formação profissional sempre teve um papel importante dentro dos movimentos econômicos, estando voltados para desempregados e empregados que encontram-se em situações de instabilidade no mercado de trabalho, na Alemanha por exemplo a formação profissional foi inserida no centro das políticas de emprego associadas a escolas de ensino básico, escolas técnicas e ainda em centros de qualificação profissional subsidiados por empresas privadas e sindicatos de trabalhadores, isso mostra todo um investimento e preocupação do poder público com o desemprego e que poderá afetar a sua sociedade.

Nesse contexto, deve ser lembrado que os sistemas públicos de emprego ainda não apresentam condições suficientes para resolver todos estes problemas do desemprego, pois o setor público não dispõe de recursos suficientes para investir nessas políticas e também o setor privado que não tem interesse de contratar trabalhadores sem qualificação profissional.

O programa de Qualificação Profissional e suas ações de intermediação de mão de obra, surgiram com a necessidade de desenvolver ações direcionadas ao crescimento sustentável com trabalho, a constante busca por uma capacitação profissional que sempre foi a grande exigência do mercado de trabalho, com a realização de seus principais objetivos como a : inclusão social, inserção e reeinserção no mercado de trabalho, crescimento com geração de trabalho emprego e renda e promover condições para a expansão da cidadania.

Dentro desse contexto a Prefeitura Municipal do Natal junto a Secretaria Municipal do Trabalho – SEMTAS que visa inserir o trabalhador no mercado trabalho, oferece a população através do Departamento de Ações para o Trabalho – DAT, serviços diversos voltados às ações de trabalho, dentre eles cursos de Qualificação Profissional que são realizados em parceria com a comunidade (Conselhos Comunitários, Associações de moradores, Escolas, igrejas, etc...) distribuído nas quatro regiões administrativas do município de Natal, o setor de Qualificação Profissional custeado com recursos próprios da Prefeitura Municipal do Natal, objetiva desenvolver ações de qualificação social e profissional aos jovens e adultos com idade mínima de

16 anos, a partir das potencialidades do mercado local, tendo em vista a criação de oportunidade de trabalho e renda, promoção e expansão de cidadania.

Diante do exposto este trabalho propõe-se a investigar a seguinte questão:
“Como o cliente avalia o Programa de Qualificação profissional da SEMTAS?”.

1.2 Caracterização da Organização e seu Ambiente

A Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS, órgão de atividade-fim, integrante da Administração Pública Municipal Direta, nos termos da Lei Complementar nº 020, de 02 de março de 1999, com alterações posteriores e modificadas pela Lei Complementar nº 061, de 02 de junho de 2005 tem por finalidade efetivar, de forma integrada e articulada, Políticas Públicas de Trabalho e Assistência Social visando o combate à pobreza, a garantia dos mínimos sociais e a universalização dos direitos de cidadania.

É de competência da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social organizar o Plano Municipal das Políticas de Trabalho e Assistência Social com a participação de órgãos governamentais e não-governamentais, submetendo-os à aprovação dos seus respectivos conselhos. Tem também por finalidade coordenar, executar, acompanhar e avaliar a Política municipal de Assistência Social junto a Política Nacional de Assistência Social e a Política Municipal do Trabalho Emprego e Renda, articulada ao desenvolvimento local, articular-se com os Conselhos de Direitos para firmar a gestão participativa, concluir convênios e contratos de colaboração técnico-financeiras com órgãos públicos e privados e entidades filantrópicas visando à execução, em rede, dos serviços sócio assistenciais, apoiar e participar de atividades para a capacitação sistemática de gestores, conselheiros e técnicos, no que tange a gestão das Políticas Públicas implementadas pela Secretaria, gerenciar e administrar os recursos orçamentários previstos na sua unidade, bem como os recursos humanos e materiais existentes em consenso com as diretrizes e regulamentos procedidos do Chefe do Poder Executivo e também vir a exercer outras atividades correspondentes.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SECRETARIA

A estrutura básica da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social - SEMTAS compõe-se de:

I – órgão de direção superior:

1. Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social.

II – órgãos de assessoramento direto ao Secretário Municipal:

1. Chefia de Gabinete;
2. Assessoria Técnica;
3. Assessoria Jurídica.

III – órgãos colegiados:

1. Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS;
2. Conselho Municipal da Pessoa Portadora de Deficiência – CMPPD;
3. Conselho Municipal do Idoso – COMID;
4. Conselho Municipal dos Direitos da Mulher e Minorias – CMDMM;
5. Comissão Municipal do Trabalho – COMUT.

IV – órgãos de execução instrumental:

1. Secretaria Adjunta de Operacionalização das Ações Sociais
 - 1.1. Unidade Setorial de Finanças;
 - 1.2. Unidade Setorial de Informática;
 - 1.3. Unidade Setorial de Administração Geral.

V – órgão de natureza programática:

1. Secretaria Adjunta de Assistência Social
 - 1.1. Departamento de Proteção Básica;
 - 1.1.1. Setor de Ação Social;
 - 1.1.2. Setor de Cadastro Único;
 - 1.1.3. Setor de Ação Comunitária.
 - 1.2. Departamento de Proteção Especial
 - 1.2.1. Setor de Administração das Unidades;
 - 1.2.2. Setor de Ações Pedagógicas.
 - 1.3. Departamento de Segurança Alimentar
 - 1.4. Departamento de Atenção às Mulheres e Minorias
 - 1.5. Setor de Avaliação e Monitoramento;
2. Secretaria Adjunta do Trabalho
 - 2.1. Departamento de Ações para o Trabalho
 - 2.1.1. Setor do Trabalho e Renda;
 - 2.1.2. Setor de Artesanato;
 - 2.1.3. Setor de Incentivo às Ações para o Trabalho.

CARACTERIZAÇÃO E COMPETÊNCIA DAS UNIDADES DA SECRETARIA

À Chefia de Gabinete compete no auxiliar o Secretário no estabelecimento, manutenção e desenvolvimento de suas relações internas e externas, organizar e coordenar as audiências, analisar e instruir processos e outros documentos serem submetidos ao Secretário, elaborar e acompanhar ofícios e memorandos de interesse do gabinete, manter arquivo de relatórios, correspondências e outros documentos de interesse do Secretário, acompanhar, juntamente com o Assessor de Imprensa, a divulgação de notícias e informações, encaminhar os atos oficiais da Secretaria para a publicação através do Diário Oficial ou do Boletim Oficial do Município, exercer outras atividades correlatas, especialmente as que lhe forem atribuídas pelo Secretário Municipal de Trabalho e Assistência Social.

A Assessoria Técnica é o setor de assessoramento direto e imediato ao Secretário Municipal de Trabalho e Assistência Social e aos demais departamentos e setores da Secretaria tendo por finalidade o planejamento e a proposição de indicadores e instrumentos de monitoramento e avaliação é uma unidade administrativa, coordenada por um técnico de nível superior, com habilitação na área, nomeado em comissão pelo Prefeito.

A Assessoria Jurídica tem por finalidade examinar matérias que requeiram a aplicação de conhecimentos jurídicos, emitir pareceres em assuntos de interesse da SEMTAS e estudar assuntos que envolvam matéria jurídica pertinente à atividade do órgão, assessorar o Secretário e participar em negociações sobre assuntos que envolvam aspectos legais, padronizar, elaborar e examinar minutas de acordos, contratos, convênios e outros documentos assessorando os diversos setores da SEMTAS nas negociações que busquem a execução dos mesmos.

À Secretaria Adjunta de Operacionalização das Ações Sociais é uma unidade de assessoramento direto, tem a responsabilidade de, supervisionar e controlar todas as atividades administrativas (execução das atividades de pessoal, de recursos materiais, de transporte, de limpeza, de vigilância, de tramitação de processos e documentos) controladas pela unidade setorial de administração, e controlar também todas as atividades desenvolvidas pela unidade setorial de Finanças (USAF) e Unidade Setorial de Informática (USINF).

A Unidade Setorial de Finanças (USAF) tem como sua competência administrar os recursos financeiros, orçamentários e extra-orçamentários da SEMTAS, realizar o controle das dotações orçamentárias, mantendo atualizados os registros contábeis, efetuar o pagamento e a liquidação das despesas.

A Unidade Setorial de Informática (USINF) compete em acompanhar as atividades de informática fornecendo o suporte técnico necessário, aplicar, no que couber à SEMTAS, a política de segurança definida para a rede de dados da prefeitura, executar e controlar os recursos de hardware mantendo um cadastro atualizado do parque de equipamentos.

A unidade Setorial de Administração Geral é responsável pela operação do Sistema de Administrativo, que compete em: controlar todas as atividades necessárias para o desenvolvimento funcional da SEMTAS, reservar os recursos humanos controlando sua lotação e sua freqüência, tomba, cadastrar e controlar os bens móveis da SEMTAS, bem como propor a sua compra, acompanhar contratos e convenio firmados, controlar atividades de protocolo, fluxo de tramitação de documentos, serviços de reprografia e de comunicação em geral, responsabilizar-se pelo transporte oficial de servidores e objetos, disciplinando o uso de veículos e o controle de combustível e também exercer outras atividades correlatas especialmente as que lhe forem atribuídas pela Secretaria Adjunta de Operacionalização das Ações Sociais.

A Secretaria Adjunta de Assistência Social é uma unidade de gestão do plano Municipal de Assistência Social tem como responsabilidades promover a articulação com organizações sociais sem fins lucrativos e ONG's garantindo o caráter público nas relações com parcerias, gerenciar e acompanhar todos os departamentos e setores de assistência Básica e Especial, recomendar pesquisas e estudos que identifiquem um diagnostico da realidade social da região e divulgar tais resultados para a sociedade, coordenar e executar a implantação de programas e projetos ligados a segurança alimentar e nutricional focada nas necessidades do município e desenvolver políticas públicas para mulheres e minorias com a intenção de eliminar todas as formas de discriminação.

A Secretaria Adjunta do Trabalho tem como objetivo efetivar, de forma articulada e integrada, um conjunto de ações voltadas para a geração de trabalho e renda, compreendendo seguro-desemprego, intermediação de mão-de-obra, qualificação social e profissional, acesso ao microcrédito e fomento às atividades empreendedoras individuais e coletivas, visando a inserção do trabalhador na atividade produtiva, em especial dos segmentos mais vulneráveis da sociedade, de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável e a inclusão social, tem como seu público prioritário, trabalhadores desempregados e usuários dos Programas de transferências de Renda e de Inclusão Social; Trabalhadores autônomos com vínculos precários e com maiores dificuldades de acesso ao Mercado de Trabalho, quais sejam, mulheres, jovens, pessoas com deficiência, Trabalhadores cadastrados nos Programas de Intermediação de Mão-de-Obra, Seguro-Desemprego e beneficiários das demais políticas públicas de trabalho e renda.

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Conhecer e avaliar o perfil e opinião do usuário do serviço de Qualificação profissional da SEMTAS.

1.3.2 Específicos

- Investigar o perfil do usuário do programa de qualificação da SEMTAS
- Descrever motivos que leva o usuário a procurar o serviço.
- Detectar os pontos positivos e negativos do programa.
- Identificar benefícios gerados pelo programa à comunidade assistida.

1.4 Justificativa

A pesquisa que será desenvolvida dentro do setor de Qualificação Profissional da SEMTAS é de bastante relevância, pois consiste captar e analisar dados para mostrar o perfil e opinião dos usuários do programa de Qualificação, visto que nunca foi desenvolvida dentro do setor este tipo de pesquisa, as informações coletadas servirão de instrumento para a sociedade e para a instituição em estudo, identificando assim a visão do público externo que busca sempre alternativas de melhorias sociais, a opinião desse público poderá ajudar a identificar possíveis falhas no processo e idéias que poderão até mesmo serem aproveitadas, fazendo com que o setor possa sempre estar à frente do processo e buscando a melhoria constante de seus serviços oferecidos a comunidade.

O Setor de Qualificação Profissional tem o papel de dignificar o cidadão enquanto ação de assistência social, como política pública, delegando plena cidadania às comunidades assistidas, minimizando a pobreza e tornando possível uma auto-sustentação do grupo familiar e a conseqüente elevação de auto-estima, melhorando o padrão de vida de boa parte da população natalense e contribuindo ativamente para o processo de geração de emprego, trabalho e renda da população.

Tanto para a academia como para o pesquisador este projeto é de grande relevância por reunir no seu referencial teórico uma vasta revisão do curso de graduação, servindo de fortalecimento ao conhecimento adquirido na graduação e enriquecendo o acervo da instituição, para academia a importância esta ligada ao valor informativo da pesquisa, já que é de total desconhecimento do assunto.

Para o pesquisador, promover e ampliar o conhecimento da área que já atua, identificando opiniões, novos conceitos e desenvolvendo um trabalho que poderá ser aproveitado por qualquer pessoa que também atua dentro do setor.

A importância dessa pesquisa para sociedade é mostrar como este serviço pode ser mais bem aproveitado por eles mesmo, onde o seu processo de planejamento não é totalmente divulgado, e a oferta do mesmo não é de conhecimento de toda a comunidade, devido a falta de investimentos da empresa em mídias de comunicação, já

que o serviço de qualificação profissional é de grande importância para sociedade, para inserção no mercado de trabalho e resgate da cidadania.

Para a empresa, traçar um perfil/opinião dos usuários que utilizam o serviço de qualificação profissional é mostrar como este serviço tem sido aproveitado pela comunidade mostrando seus resultados, o que os usuários pesam a respeito, o que pode ser melhorado e ainda, aproveitar tais informações para desenvolver um planejamento cabível para que o setor não perca a qualidade e que não fuja da sua caracterização e responsabilidade, a pesquisa mostra grande importância, pois até o momento nunca foi desenvolvido dentro do setor.

Assim sendo, justifica-se a realização do mesmo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de Administração

A administração é processo ou atividade dinâmica, que consiste em tomar decisões sobre objetivos e recursos. O processo de administrar (ou processo administrativo) é inerente a qualquer situação em que haja pessoas utilizando recursos para atingir algum tipo de objetivo. A finalidade última do processo de administrar é garantir a realização de objetivos por meio da aplicação de recursos. (MAXIMINIANO, 2000 p. 25)

Segundo Eunice Lacava (1995, p. 17), a palavra administrar tem vários significados. Não há um padrão universalmente aceito para a definição do termo administração. O mais importante e consistente uso do termo administração é aquele em que ele é visto como um processo integrativo fundamental, buscando a obtenção de resultados específicos. Administrar é, portanto, um processo pelo qual o administrador cria, dirige, mantém, opera e controla uma organização.

O estudo da administração vai muito além do que o seu conceito pode oferecer como a utilização dos seus recursos, objetivos e decisões e onde ser empregado. A administração se encaixa em todos os momentos de processo inicial e final de qualquer situação vivenciada no dia-a-dia, em empreendimentos gerenciáveis e a organização que dispõe de bens e serviços e serem oferecidos a sociedade, buscando sempre mostrar resultados específicos.

2.2 Administração da Qualidade

Administração da qualidade apresenta objetivos e definições diversificadas, ela é utilizada desde aspectos do dia-a-dia como também em organizações que desempenha papéis importantes. Ela tem um histórico bastante antigo e passa por diversos estágios ao longo do tempo, sempre com opiniões diversas e importantes no seu conceito de diferentes autores.

“Qualidade significa o melhor que se pode fazer o padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação” (MAXIMINIANO, 2000. p. 186)

“A qualidade, dentro do moderno enfoque da qualidade, é definida a partir das necessidades e do interesse do cliente, que deseja dispor de produtos ou serviços livres de deficiências. A ausência de deficiências permite satisfazer o cliente e ao mesmo tempo, evitar os custos da não-qualidade.” (MAXIMIANO, 2000. p. 191)

2.3 Qualificação x Capacitação

A qualificação profissional surge no cenário contemporâneo como um instrumento estratégico na conciliação dos fatores que regem a competitividade dos países, das organizações e dos indivíduos. Esse posicionamento de valorização dos recursos humanos e que se pode qualificar como uma reedição da teoria do capital humano tem levado alguns países a destinarem uma parcela significativa de seu orçamento para qualificação e reconversão de sua força de trabalho e a traçarem planos e políticas educacionais que visem capacitar os indivíduos para lidarem com os novos parâmetros tecnológicos e prepará-los para o mercado de trabalho e/ou para o ampliamiento de alguma atividade que lhes permitir subsistência e conseqüente elevação da autoestima. A maioria de trabalhadores depende do acesso efetivo a informações e processos referentes à qualificação profissional. Desse modo, a possibilidade de um indivíduo se qualificar é resultante de um processo de interatividade que deve ser construído pelas diversas instâncias sociais.

O conceito de Qualificação não é recente, sendo considerado, há décadas, como chave e ponto de encontro entre Economia do Trabalho, Sociologia do trabalho e Sociologia da Educação. Mais recentemente, a Pedagogia, como ciência da Educação, também tem apropriado o conceito a partir das discursões sobre as relações entre trabalho e educação (cf. Gómez et al, 1989), A qualificação esta aliada à relação social construída pela interação dos agentes sociais do trabalho em torno da propriedade, significado e uso do conhecimento construído no e pelo trabalho dando suporte a inclusão social ao desenvolvimento sustentável.

O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) do Brasil atua, direta ou indiretamente, em qualificação desde a sua fundação em 1937. O atual governo (iniciado em 2003), a partir do diagnóstico do esgotamento do Plano Nacional de

Qualificação do Trabalhador (PLANFOR), executado de 1994-2003, elaborou o Programa de Qualificação Social e Profissional (PQSP), com vigência inicial de 2004 a 2007. Sendo assim o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) tem como aspectos relevantes alguns conceitos de Qualificação Profissional citados abaixo.

- 1) parte indissolúvel das Políticas de Trabalho, Emprego e Renda, sejam elas urbanas ou rurais; públicas ou privadas; resultem em relações assalariadas, empreendedoras individuais ou solidárias;
- 2) um processo de construção de políticas afirmativas de gênero, etnia e geração, ao reconhecer a diversidade do trabalho e demonstrar as múltiplas capacidades individuais e coletivas;
- 3) uma forma de reconhecimento social do conhecimento do trabalhador, ou seja, de certificação profissional e ocupacional, que deve estar articulada com classificações de ocupações, profissões, carreiras e competências.

Capacitar é tornar habilitado para o desempenho de uma função, A capacitação não só dá condições para o exercício de determinadas profissões como também objetiva preparar para o mundo do trabalho, oferecendo a oportunidade de uma melhor adaptação ao mercado competitivo, uma vez que a pessoa deverá estar pronta, com hábitos e atitudes condizentes às exigências desse mercado.

Na capacitação objetiva-se que a pessoa se prepare tanto para o mercado de trabalho formal, como para o mercado informal, oferecendo-lhe as possibilidades e alternativas de trabalho e renda, por meio de opções de atividades que correspondam à realidade atualizada do mundo do trabalho.

No processo de capacitação, é importante que se trabalhe as habilidades básicas, específicas e de gestão, ou seja, além de aprender especificamente determinada profissão, a pessoa deverá ser estimulada a exercitar suas competências básicas, que trata de sua apresentação pessoal, aparência, auto-estima, comunicação, relacionamentos interpessoais, e sua capacidade de se auto gerir, tomar decisões, participar de trabalho em equipe, bem como do seu processo de desenvolvimento no trabalho.

2.4 Administração de serviços

A administração de serviços é um enfoque organizacional global que faz da qualidade do serviço, tal como sentida pelo cliente, a principal força motriz do funcionamento da empresa. (Albrecht, 2000. p. 21)

A filosofia de administração e serviços sugere que todos têm um papel a desempenhar no esforço de garantir que as coisas funcionem bem para o cliente. Certamente, qualquer pessoa que esteja em contato direto com o cliente deve sentir-se responsável por ver as coisas do ponto de vista do cliente e fazer o seja possível para satisfazer suas necessidades. Mas, também é preciso que todos os demais tenham o cliente no fundo de sua mente. Segundo a filosofia de administração de serviços, toda a organização deve atuar como um grande departamento de atendimento ao cliente. (Albrecht, 2000. p. 22)

A função serviços é de total abordagem para todos os segmentos oferecidos a uma sociedade, tem um infinito de informações a serem exploradas e que buscam praticamente apenas um objetivo, “satisfazer as necessidades dos seus clientes”, a administração de serviços está diretamente ligada à administração da qualidade, pois da mesma força buscam alcançar seus objetivos com competência e agilidade, o enfoque a este setor é de alta importância pois com o passar das gerações o consumidor apresenta um maior interesse pelo o que lhe é oferecido, sem deixar que nada o possa afetar de forma negativa.

2.4.1 Governo como um serviço

A razão pelo qual o “serviço” público é geralmente tão mau, com poucas exceções dignas de nota, é muito simples: não é necessário, às entidades governamentais, que seja oferecido um bom serviço. Não há qualquer fator de sobrevivência no raciocínio dos administradores de órgãos públicos, assim como ocorre com os responsáveis por empresas privadas. Se a qualidade do serviço de um hotel for péssima, o cliente votará com seu dinheiro e se hospedará em outro lugar. Mas, raramente, no caso de um órgão do governo, independentemente de sua missão, há

alguma razão forte para obrigá-lo a bem servir. Na maioria dos casos, não há qualquer alternativa. (Albrecht, 2000. p. 9)

É verdade que, o governo como um prestador de serviço tem uma imagem bastante deturpada, essa imagem é vista como falta de eficiência, impotência organizacional, seus funcionários estão sempre desmotivados e são vistos como preguiçosos e pessoas na maioria das vezes sem educação. A cultura do serviço público sempre teve essa imagem que vem desde muito tempo, devido a prática de má utilização do dinheiro público declarada em fontes abertas, de qualquer forma o serviço público tem sua importância perante a sociedade e deve desempenhar seu papel com qualidade, independente de imagem deturpada ou cultura desqualificada, um gestor público independente do seu posto hierárquico deve ter conhecimento no que se está sendo executado e coloca-lo em prática a sua administração para poder agradar seus clientes, “a população”, investindo na qualidade no serviço para que possa mudar sua cultura.

2.5 Motivação

A palavra motivação é usada com diferentes significados. Pode-se falar em motivação para estudar, ganhar dinheiro, viajar e até mesmo para não fazer nada. Em termos genéricos, a palavra motivação abrange as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for. No campo da administração, pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza. As teorias sobre motivação dividem-se em dois grupos. Há um grupo de teorias que procura explicar como funciona o mecanismo da motivação e a chamada teoria de processo ela explica como funciona a motivação, e um segundo grupo procura explicar quais os motivos específicos que fazem as pessoas agir, são as chamadas teorias de conteúdo ela procura explicar quais os fatores motivam as pessoas. (MAXIMIANO. 2000. p.296)

A mais importante das explicações modernas sobre o conteúdo da motivação estabelece que as pessoas são motivadas essencialmente pelas necessidades humanas. Quanto mais forte a necessidade, mais intensa é a motivação. Uma vez

satisfeita a necessidade, extingue-se o motivo que movimenta o comportamento e a motivação cessa. Portanto, qualquer recompensa ou objetivo do comportamento tem um valor que é determinado pela capacidade de satisfazer necessidades. (MAXIMIANO. 2000. p.308)

O estudo da motivação chama a atenção de administradores e estudiosos, assim como de empregados e empregadores, não existe nada mais motivacional do que satisfazer as necessidades de seus clientes e de seus funcionários que também são os maiores clientes dentro da empresa, é de grande importância investir em uma campanha de motivação que supra os desejos idealizados por alguém que espera por um aumento ou por uma melhor oportunidade já há algum tempo, empresas que não se preocupam com esse aspecto perde a oportunidade de desenvolver ainda mais o seu negocio. Nas empresas públicas não é diferente, pelo menos deveria ser, pois dentro de tais empresas não existe nenhuma política de motivação de seus funcionários que possa incentiva-los a participar mais das atividades que lhe são atribuídas, o setor público infelizmente ainda trabalha de forma precária no que diz respeito as políticas de recursos humanos, onde seus funcionários geralmente trabalham sabendo que não terão nenhuma vantagem, a não ser aquilo que lhe foi oferecido. Dessa forma, fica claro que empresas de qualquer porte, sejam elas, públicas ou privadas, precisam estabelecer que seus funcionários também precisam de incentivos, pois eles são a porta de entrada da imagem de qualquer empresa.

2.6 As Políticas Públicas de Emprego, Trabalho e Renda.

As políticas públicas estão definidas desde políticas macroeconômicas (cambial, fiscal, tributária), além das políticas específicas voltadas para o crescimento agrícola e industrial, bem como das políticas de habitação, saúde, educação e seguridade social. Todas têm impactos relevantes sobre o emprego. Caracteriza-se como aquelas políticas que tem uma ação explícita sobre o mercado de trabalho, atuando sobre a oferta quanto sobre a demanda.

“Conjunto de programas do poder público com vistas a incentivar a criação de novos empregos, a permanência dos existentes, bem como o aumento da capacidade de acesso dos indivíduos a empregos e ocupações remuneradas, visando minorar os efeitos do desemprego”. (DIEESE, 1999 p.51).

OBJETIVO – possibilitar alternativas de enfrentamento ao desemprego, em especial das categorias mais vulneráveis.

Mas o nível e o tipo de empregos existentes também estão associados a aspectos que superam o campo da política pública, como as negociações coletivas realizadas entre sindicatos e empresários e a tecnologia utilizada pelas empresas. (Pochmann, 1998^a)

A fim de limitar esta abrangência, pode ser caracterizado como políticas de emprego apenas aquelas cujo objetivo específico fosse uma ação direta e explícita sobre o mercado de trabalho. Esse seria o caso do seguro-desemprego, da intermediação da mão-de-obra, da formação profissional, dos financiamentos a pequenos empresários, da redução da jornada de trabalho, dos subsídios estatais à contratação de trabalhadores, da aposentadoria antecipada para empregados demitidos etc. Entretanto, ao limitar demasiadamente a sua abrangência, perde-se a capacidade e observar as relações existentes entre movimentos mais gerais da economia e o nível de emprego.

Em primeiro lugar existem políticas de emprego voltadas diretamente para o mercado de trabalho. Estas políticas públicas destinam-se a agir tanto sobre a oferta de trabalho, quanto a demanda de trabalho, podem ser divididas em políticas ativas e passivas. As políticas passivas visam reduzir a oferta de trabalho disponível nos mercados por meio de medidas como seguro-desemprego, a aposentadoria antecipada e o incentivo à permanência de jovens no sistema escolar. Já as políticas ativas buscam tanto alterar o perfil da oferta de trabalho como ampliar o número de vagas oferecidas pelo setor público e privado. A concepção de emprego por meio de frentes de trabalho, a redução da jornada de trabalho, os subsídios às contratações do setor privado e a oferta de crédito às pequenas e microempresas são exemplos de políticas ativas que estimulam a demanda de trabalho. A formação profissional e a intermediação de mão-de-obra constituem exemplos de políticas ativas que atuam do

lado da oferta de trabalho, aperfeiçoando a qualificação da mão-de-obra e ampliando as possibilidades de encontrar e manter um posto de trabalho.

É importante lembrar que em nosso país a dualidade e a variedade do mercado de trabalho são problemas históricos-estruturais, que já estavam presentes antes mesmo da crise que atingiu a economia mundial como um todo. Assim, os problemas da “modernidade”, decorrentes do novo paradigma tecnológico, da abertura dos mercados e da globalização financeira, se superpõem aos problemas do atraso (alto grau de informalização e de precariedade das relações de trabalho, desigualdade social, deficiências no sistema de proteção social, baixíssimo nível de escolaridade da força de trabalho, etc.). Outro Ponto a ser destacado é que o país conta com um sistema educacional com profundas carências ao sistema produtivo, a não ser na medida em que este apresentava reduzidos requerimentos educacionais da mão-de-obra.

Esses fatores, num quadro de grande atraso nas relações entre capital e trabalho, ajudam a entender melhor o fato do país nunca ter tido, no passado políticas públicas de emprego. Na verdade, o próprio conceito de política social tem existência recente em nosso país, pois durante décadas acreditou-se que a melhoria das condições de vida da população e do perfil de distribuição de renda seria uma consequência direta e inevitável do crescimento econômico. A crise econômica, já delineada nos anos 70, e explicitada em todos os seus contornos e nuances nos primeiros anos da década de 80, pôs por terra essa ilusão (generosa ou perversa) e colocou o tema das políticas sociais como prioritário na agenda de discussões. Sendo assim o processo de organização de políticas públicas de emprego, trabalho e renda do país encontra-se numa etapa inicial, indicando ainda que seja muito cedo para uma avaliação definitiva da efetividade destes diversos programas. O que deve ser feito neste momento é uma reflexão sobre a evolução dos instrumentos que vêm sendo utilizados, em seu conjunto, destacando seus avanços e principais dificuldades, e esboçando algumas sugestões de mudanças.

2.6.1 Políticas de Emprego no Brasil

Embora nos países desenvolvidos, as iniciativas visando intervir no mercado de trabalho, datem do final do século XIX e início do século XX, tendo como exemplo a criação da Organização Internacional do Trabalho - OIT em 1919, somente na década de 40, em um contexto de pleno emprego, os países desenvolvidos passam a implementar Sistemas Públicos de Emprego.

O Brasil, em face do seu ingresso tardio no processo de industrialização, apresenta as primeiras medidas visando a construção de um Sistema Público de Emprego, na década de 60.(DEDECCA, 2004 p.30), dos anos 30 até o início da década de 60, observou-se no Brasil a consolidação de um mercado de trabalho nacional com a expansão das ocupações urbanas e do trabalho assalariado, mais somente em meados dos anos 70 que o país deu um passo decisivo em direção à instalação do seu Sistema Público de Emprego, com a criação do Sistema Nacional de Emprego o SINE, através do Decreto Nº. 76.403, de 08/10/75, que assumiu o formato de um programa federal, executado em parceria com os estados.

Sob a coordenação e supervisão do então Ministério do Trabalho, o SINE foi instituído, originalmente com os seguintes objetivos ou linhas de ação: I) organizar um sistema de informações e pesquisas sobre o mercado de t r a b a l h o, capaz de subsidiar a operacionalização da política de emprego, em nível local, regional e nacional; II) implantar serviços e agências de colocação em todo o país, necessários à organização do mercado de trabalho; III) identificar o trabalhador, por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social, como participante da comunidade brasileira de trabalho; IV) propiciar informação e orientação ao trabalhador quanto à escolha de emprego; V) prestar informações ao mercado consumidor de mão-de-obra sobre a disponibilidade de recursos humanos; VI) fornecer subsídios ao sistema educacional e ao sistema de formação de mão-de-obra para a elaboração de suas programações; VII) estabelecer condições para a adequação entre a demanda do mercado do mercado de trabalho e a força de trabalho em todos os níveis de capacitação. Observa-se que lhe faltou um instrumento essencial na experiência clássica de formação dos SPEs dos países desenvolvidos, principalmente da Europa Ocidental e dos EUA, que foi o seguro-

desemprego, benefício de proteção social de suma importância para a construção do chamado Estado de Bem-Estar Social e que só veio a ser instituído no Brasil, em 1986, com o advento do Plano Cruzado, e ainda assim com uma cobertura muito restrita, em virtude da falta de uma fonte própria e segura de financiamento para o seu custeio. O peso ficou concentrado, portanto, nas atividades de intermediação de mão-de-obra, voltadas para (re) colocar o trabalhador no mercado de trabalho, minimizando o custo social do desemprego.

Em Natal, o Censo demográfico de 2000 identificou uma População Economicamente Ativa (PEA) de 318.820 pessoas, das quais 261.172 estavam ocupadas na semana de referência. Isso Significa uma taxa de desemprego em Natal de 18,08%, ou aproximadamente 58.000 pessoas desempregadas na cidade. O desemprego atinge mais as mulheres que os homens e também, de forma mais acentuada, a população jovem.

No entanto, uma política de geração de emprego na cidade deve se preocupar não só com esse contingente de desempregados, mas também com o fato de que, anualmente, nada menos do que 11.000 pessoas em Natal passam a compor o contingente de pessoas em idade entre 15 e 64 anos – em termos líquidos, ou seja, já descontados aqueles que saem dessa faixa etária. Desse contingente que ingressa anualmente em idade produtiva, leva-se em consideração, ainda, pelo menos 7.600 pessoas provavelmente residem nas regiões Norte e Oeste de Natal, justamente aquelas regiões mais carentes do município.

Além da questão da quantidade de emprego que precisa ser gerado no município, a ação municipal deveria se preocupar também com a qualidade desses empregos gerados. Em Natal existem quase 115 mil postos de trabalho precários (num universo de 260 mil postos), distribuídos entre: 56 mil empregados sem carteira assinada, 3.000 trabalhadores não remunerados e outros 55 mil trabalhadores por conta própria (estes, embora nem todos sejam trabalhos precários, certamente a imensa maioria assim pode ser considerada).

Devido a toda essa situação, a gestão municipal deveria preocupar-se ainda mais na geração de empregos em Natal, enfatizando sempre a questão social e o desenvolvimento da Cidade.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de Pesquisa

O presente trabalho realizou pesquisa com os clientes da SEMTAS, e avaliou o nível da Qualidade do serviço oferecido pelo setor de qualificação profissional da mesma.

3.1.1 Quanto aos fins

Para essa pesquisa utilizou-se o método de pesquisa exploratória-descritiva. – *Exploratória*: objetiva entender um caso a partir dos estudos realizados.

– *Descritiva*: porque será descrito as características da população e da coleta dos dados.

3.1.2 Quanto aos meios

Também envolveu pesquisa:

- *Bibliográfica*: a partir da existência de material publicado sobre o assunto abordado.
- *Documental*: elaborada a partir de material que não receberam tratamento analítico, constituído de documentos internos da Instituição em foco.

3.2 Universo e Amostra

De acordo com Vergara (1998, p. 43), universo é um conjunto de elementos (empresa, produtos, pessoas) que possuem as características que foi objeto de estudo, e amostra é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade.

Sendo assim, o universo desta pesquisa foi composto de 125 clientes da SEMTAS, todos beneficiários do programa de qualificação profissional.

3.3 Coleta de Dados

Os dados foram coletados através da aplicação de questionários individuais.

Segundo Vergara (1998, p. 52), na coleta de dados o leitor deve ser informado como você pretende obter os dados de que se precisa para responder ao problema.

Para Markoni ; Lakatos (1999, p. 34), é nesta etapa da pesquisa que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se estudar a coleta dos dados previstos.

3.4 Tratamento para Análise dos Dados

Para o presente trabalho, os dados foram tratados de forma qualitativa e quantitativa, apresentado de forma estruturada, para uma análise mais aprofundada do objeto em estudo.

Tratamento de dados, segundo Vergara (1998, p.56), refere-se àquela seção na qual se explica para o leitor como se pretende tratar os dados da coleta, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto.

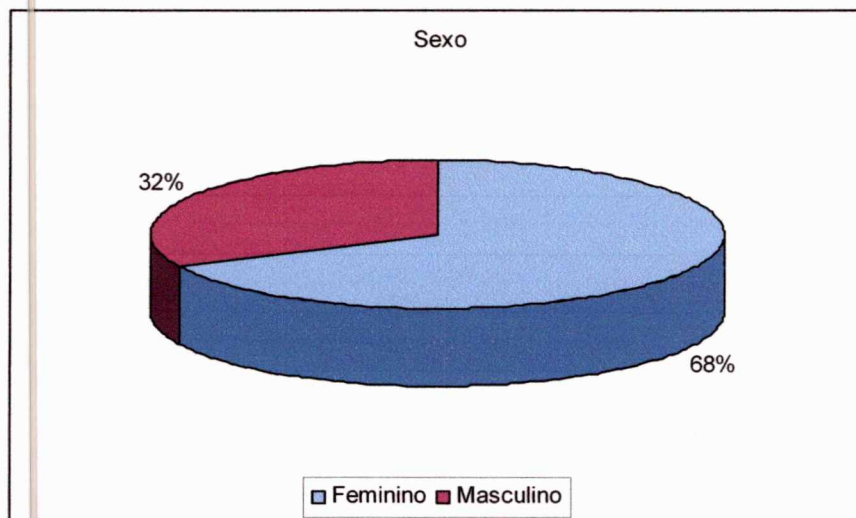
4 RESULTADOS

4.1 DADOS DO PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Os dados a seguir apresentam a distribuição da população em estudo agrupada em distritos.

4.2 Distrito Norte

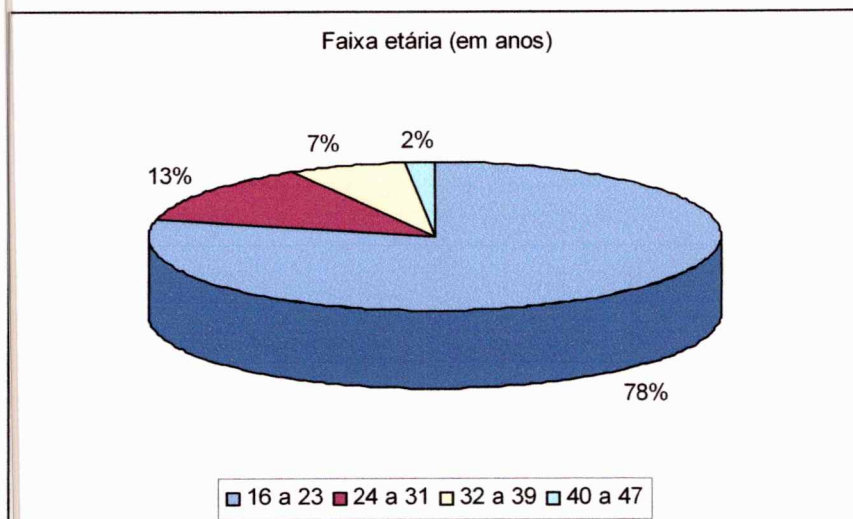
Os gráficos de 01 a 07 apresentam o perfil da população em estudo no Distrito Norte.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 01

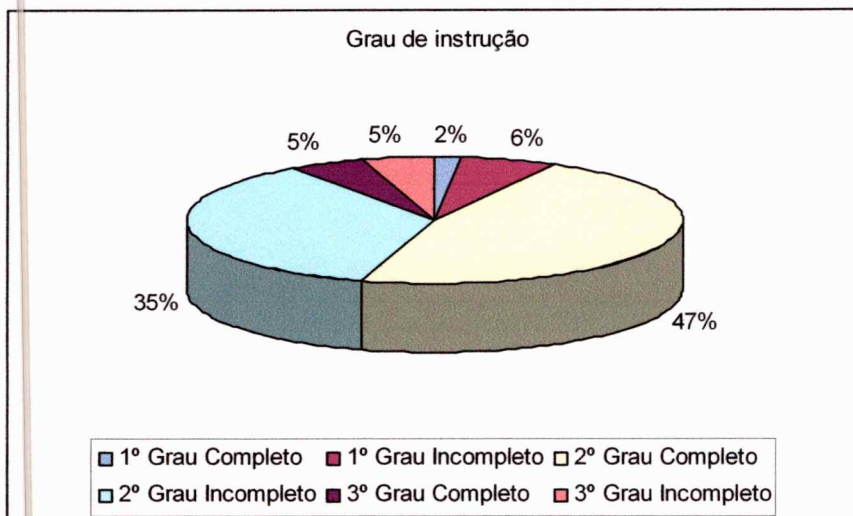
De acordo com o gráfico nº 1 podemos concluir que a maioria dos entrevistados, 68% são do sexo feminino enquanto 32% do sexo masculino.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 02

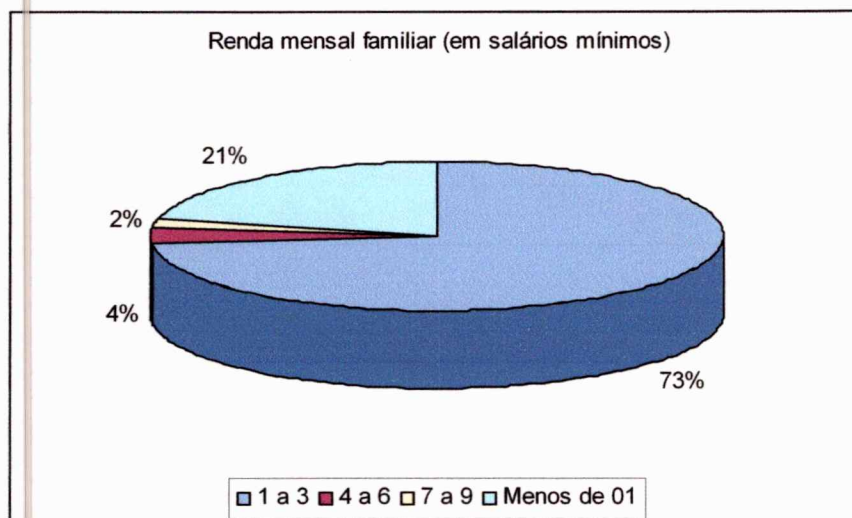
O gráfico acima demonstra que 78% dos entrevistados abrangem de 16 a 23 anos de idade, 13% de 24 a 31 anos de idade, 7% de 32 a 39 anos de idade e 2% ultrapassam os 40 anos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 03

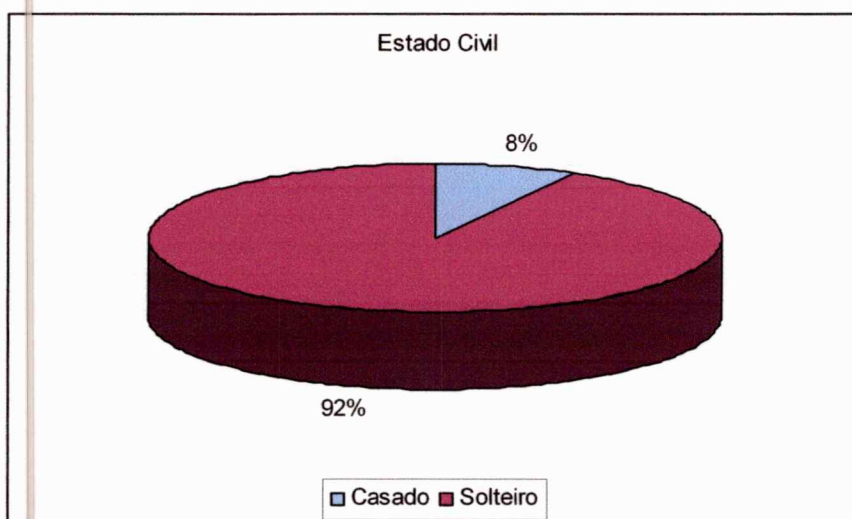
O gráfico nº 03 indica o grau de instrução da população do distrito norte que utiliza os serviços do setor de Qualificação Profissional, onde 47% têm o 2º grau completo, 35% têm o 2º grau incompleto, 6% o 1º grau incompleto, 5% apresentam o 3º grau incompleto e o 3º grau completo e 2% tem o 1º grau completo.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 04

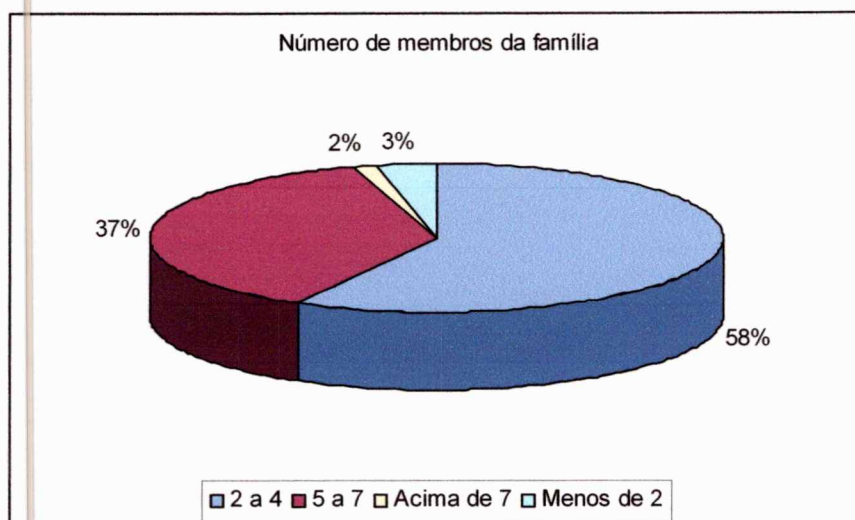
O gráfico acima demonstra a renda mensal dos entrevistados, onde 73% têm uma renda de 1 a 3 salários mínimos, 21% apresenta uma renda inferior a 1 salário mínimo, 4% de 4 a 6 salários mínimos e apenas 2% tem uma renda mensal de 7 a 9 salários mínimos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 05

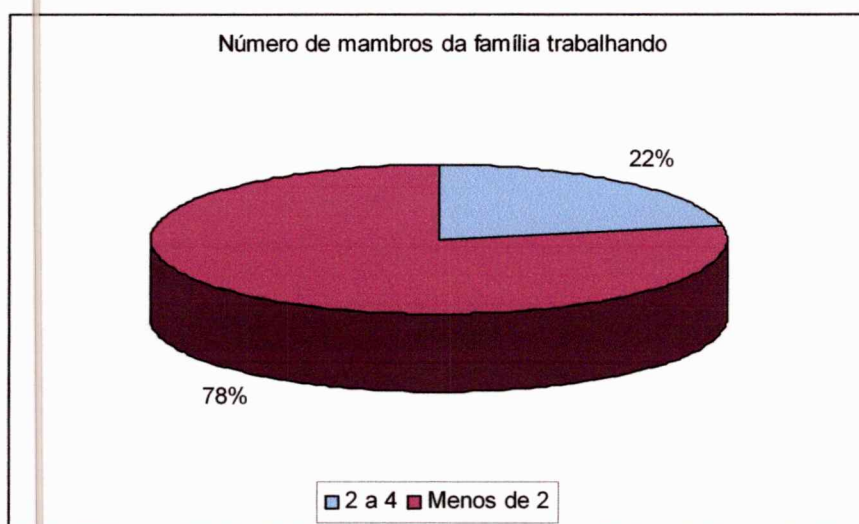
Como podemos observar no gráfico de nº 5, a grande maioria dos entrevistados, ou seja, 92% são solteiros e apenas 8% são casados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 06

Observando o gráfico acima, identificamos que 58% dos entrevistados apresentam de 2 a 4 membros em sua família, 37% de 5 a 7 pessoas na família, 3% menos de 2, e 2% acima de 7 membros que constituem a família.

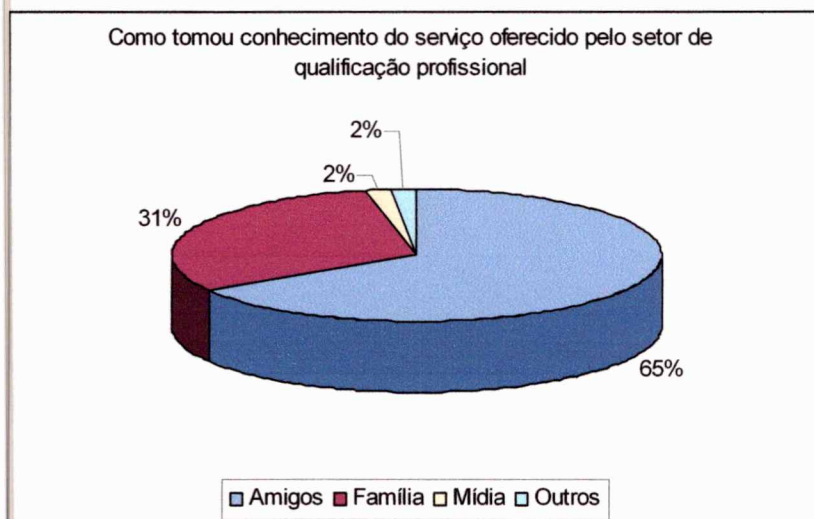


Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 07

Conforme o Gráfico 78% dos entrevistados disseram que menos de 2 membros da família estão trabalhando, enquanto 22% responderam que apresentam na família de 2 a 4 membros que estão trabalhando.

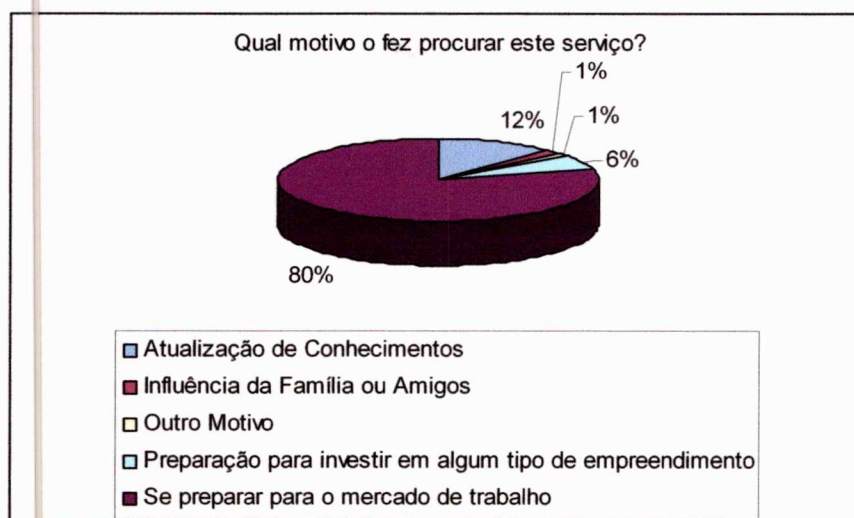
Os gráficos de 08 a 12 apresentam as respostas da população em estudo ao instrumento de pesquisa e segue a mesma lógica.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 08

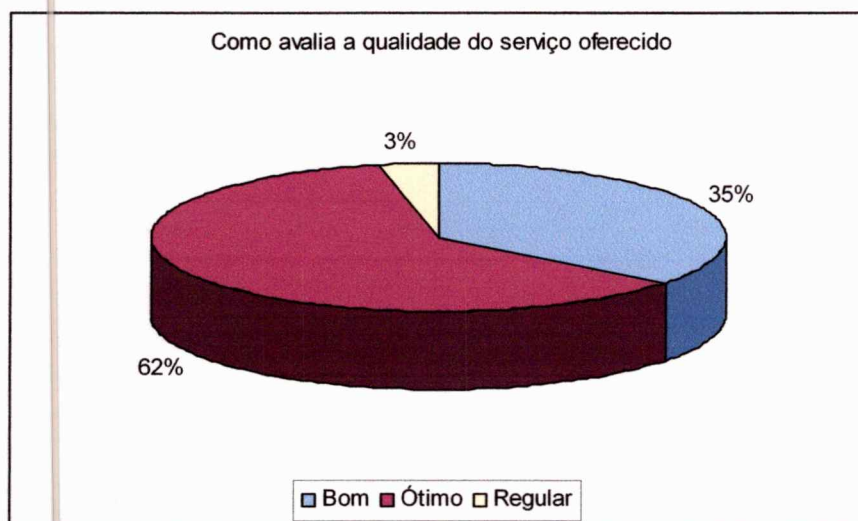
De acordo com o gráfico nº 08, 68% dos entrevistados tomaram conhecimento do serviço oferecido através de amigos, 31% pela família, 2 % pela mídia e por outros motivos não revelados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 09

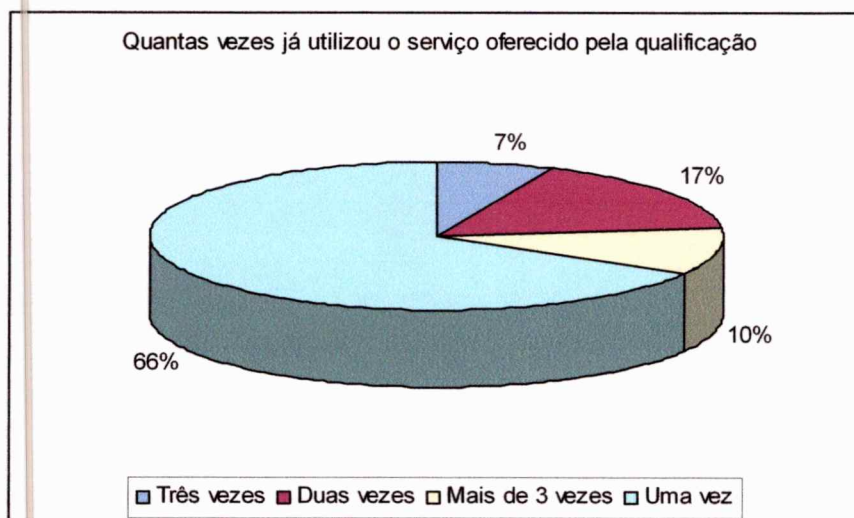
De acordo com as informações citadas acima, 80% procuram o serviço com a intenção de se preparar para o mercado de trabalho, 12% têm interesse em atualizações de conhecimento, 6% em se preparar para investir em algum tipo de empreendimento e 1% procuram o serviço por influência da família e de amigos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 10

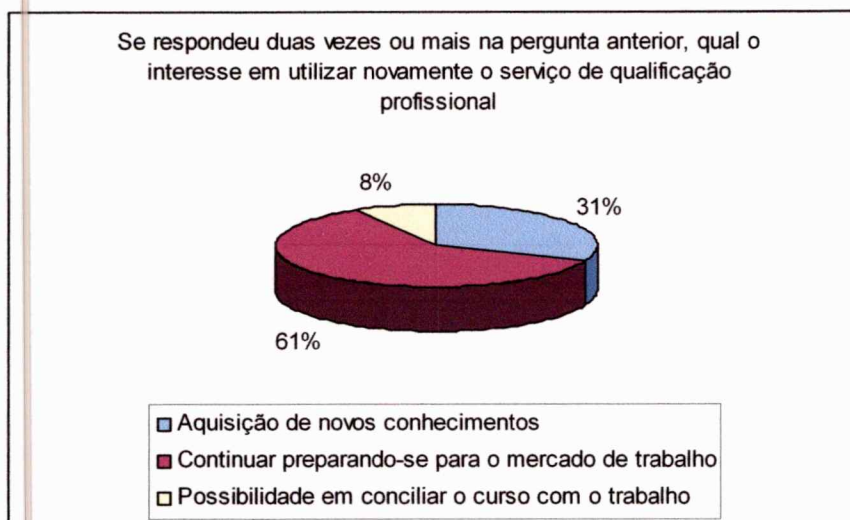
No gráfico 10, na opinião de 62% dos entrevistados a qualidade do serviço oferecido foi avaliada como ótimo 35% avaliou como Bom e 3% acha a qualidade do serviço regular.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 11

Segundo o gráfico representado acima 66% dos clientes da SEMTAS utilizaram o serviço oferecido pelo Setor de Qualificação da Secretaria apenas uma vez, 17% utilizaram 2 vezes, 10% mais de 3 vezes e 7% dos entrevistados utilizaram 3 vezes.

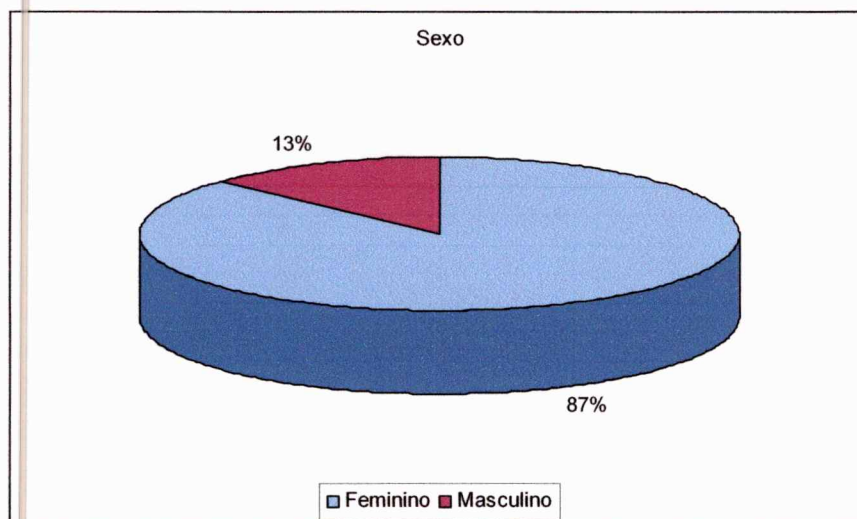


Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 12

Foi identificado através do gráfico 11 o percentual de vezes que os clientes entrevistados utilizaram o serviço oferecido pela SEMTAS, e no gráfico 12 qual seria o motivo que estes clientes teriam em usar novamente este serviço, 61% responderam que tem interesse para poder continuar se preparando para o mercado de trabalho, 31% para aquisição de novos conhecimentos e 8% utilizariam novamente o serviço para poder conciliar o curso com o trabalho.

4.3 Distrito Oeste

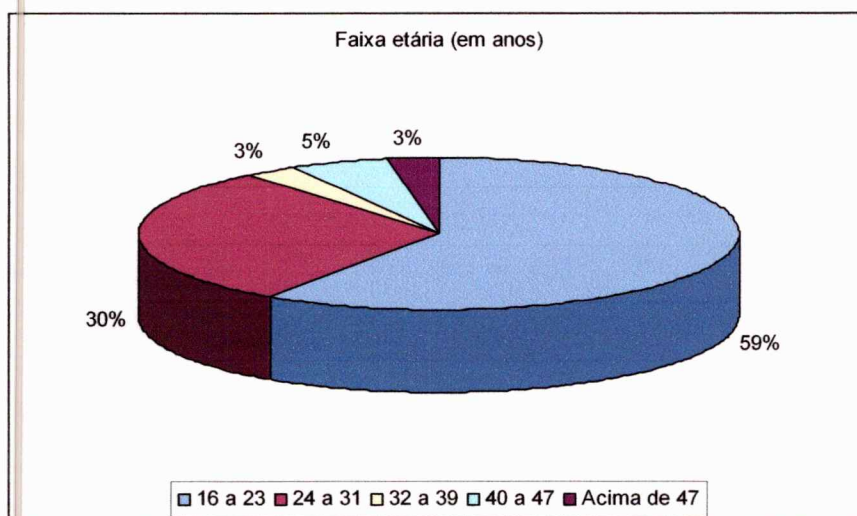
Os gráficos de 13 a 19 apresentam o perfil da população em estudo no Distrito oeste.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 13

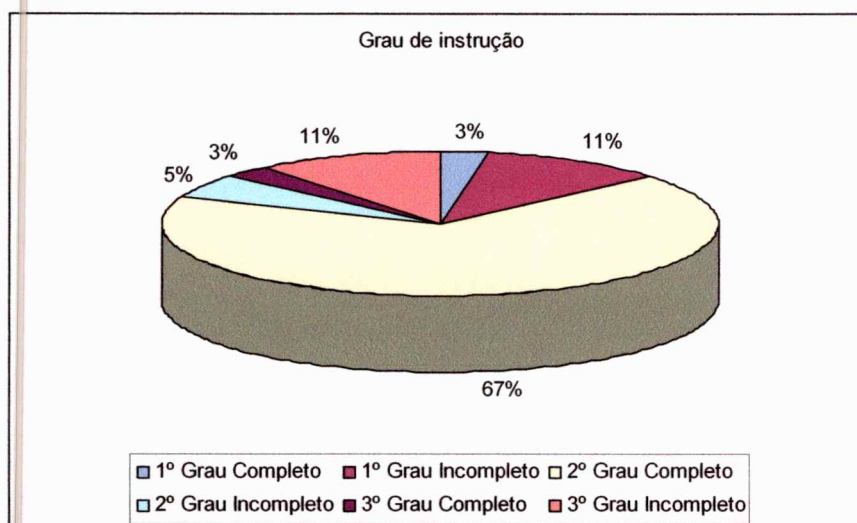
No Gráfico nº. 01 foi identificado que, 87% são mulheres e 13% dos entrevistados no Distrito Oeste são homens.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 14

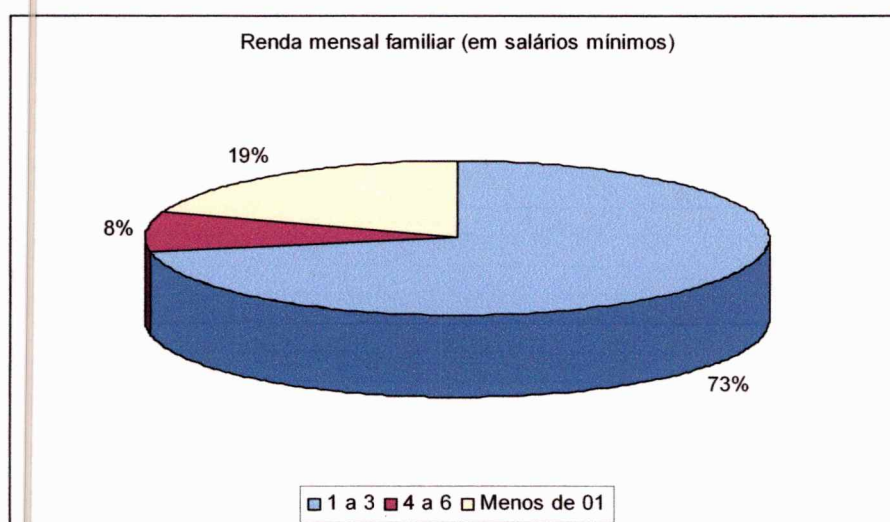
O gráfico acima demonstra que 59% dos entrevistados abrangem de 16 a 23 anos de idade, 30% de 24 a 31 anos de idade, 3% de 32 a 39 anos de idade, 5% entre 40 e 47 anos e 3% ultrapassam os 47 anos de idade.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 15

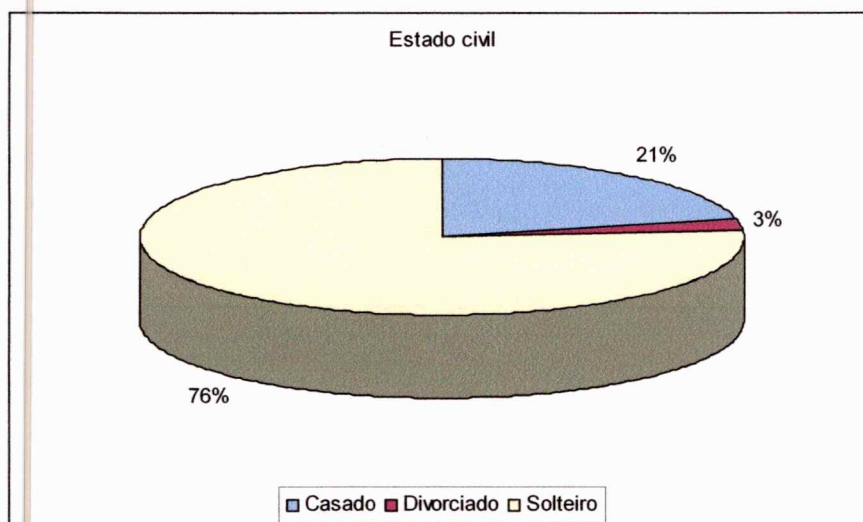
O gráfico nº 03 indica o grau de instrução da população do distrito oeste que utiliza os serviços da SEMTAS, onde 67% têm o 2º grau completo.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 16

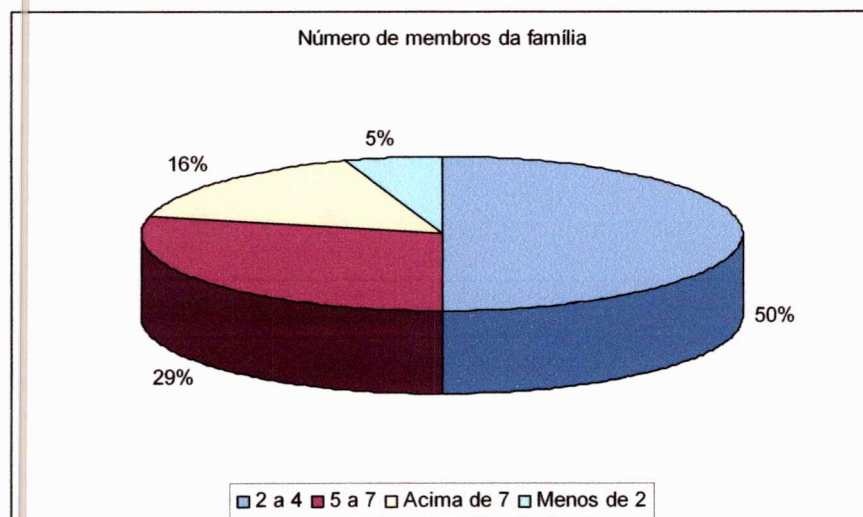
O gráfico acima demonstra a renda mensal dos entrevistados, onde 73% apresentam uma renda entre 1 a 3 salários mínimos, 19% menos de 1 salário mínimo e 8% de 4 a 6 salários mínimos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 17

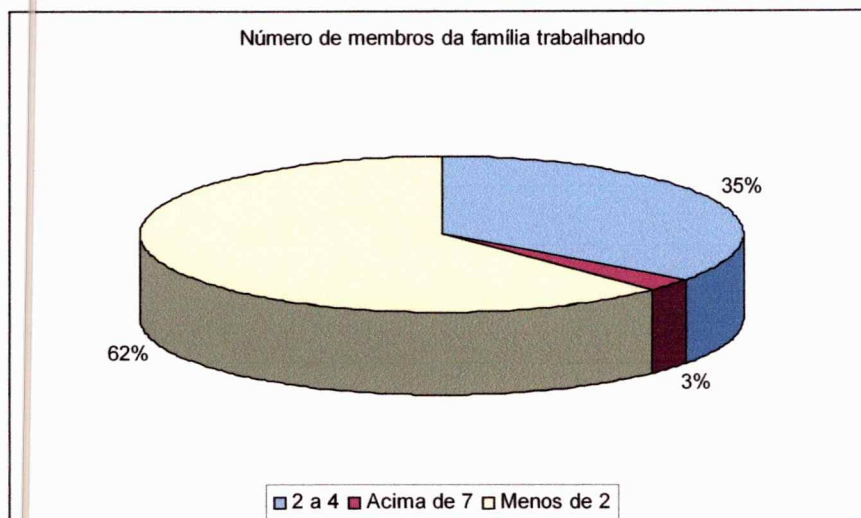
Como podemos observar no gráfico de nº 5, a grande maioria dos entrevistados, ou seja, 76% são solteiros, 21% casado e 3% em estado civil divorciado.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 18

Observando o gráfico acima, foi identificado que 50% apresentam de 2 a 4 membros em sua família, 29% de 5 a 7 pessoas, 16% acima de 7 membros e apenas 5% apresentam menos de 2 pessoas na família.

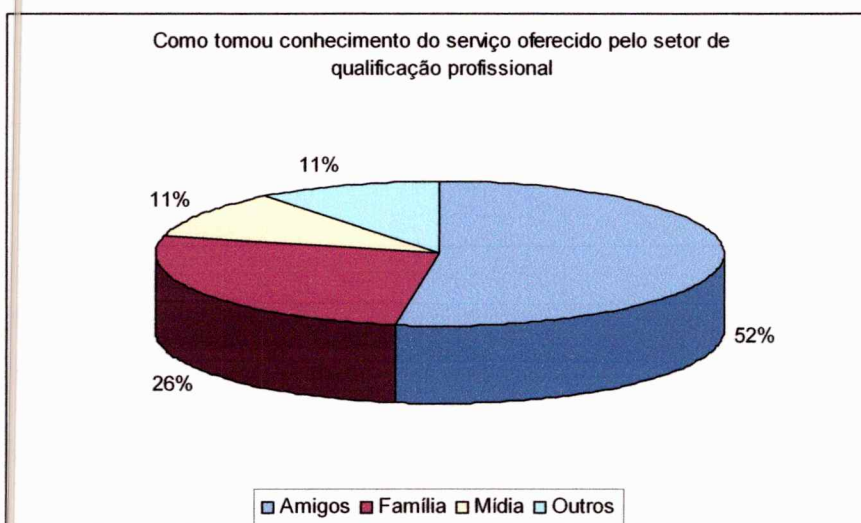


Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 19

Conforme o Gráfico 62% dos entrevistados disseram que menos de 2 membros da família estão trabalhando, 35% responderam que apresentam na família de 2 a 4 membros que estão trabalhando e apenas 3% tem acima de 7 membros da família trabalhando.

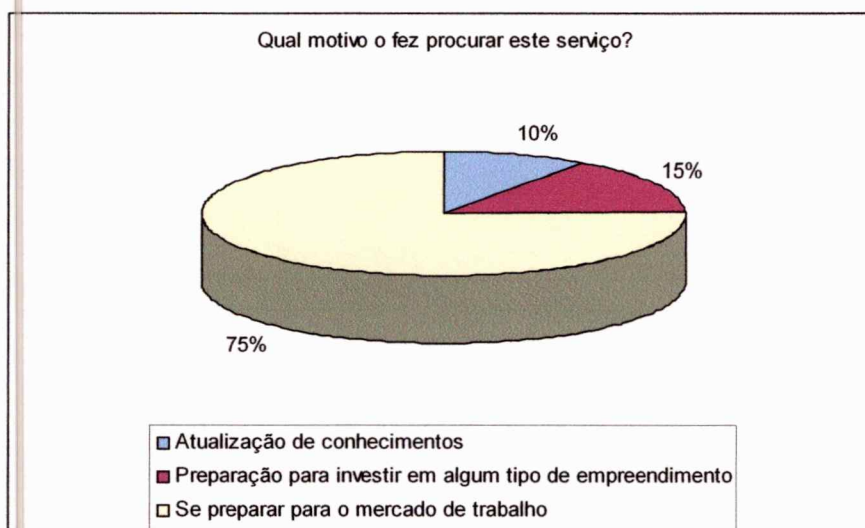
Os gráficos de 20 a 24 apresentam as respostas da população em estudo ao instrumento de pesquisa e segue a mesma lógica



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 20

De acordo com o gráfico nº 08, 52,5% dos entrevistados tomaram conhecimento do serviço oferecido através de amigos, 26% pela família, 11% pela mídia e por outros motivos não revelados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 21

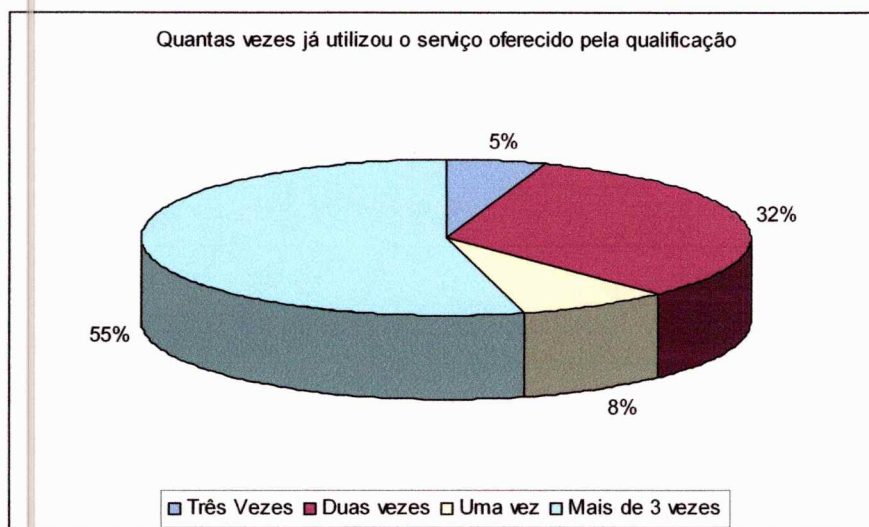
De acordo com as informações citadas acima, 75% procuram o serviço com a intenção de se preparar para o mercado de trabalho, 15% se preparar para investir em algum tipo de empreendimento e 10% para atualizar o seus conhecimentos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

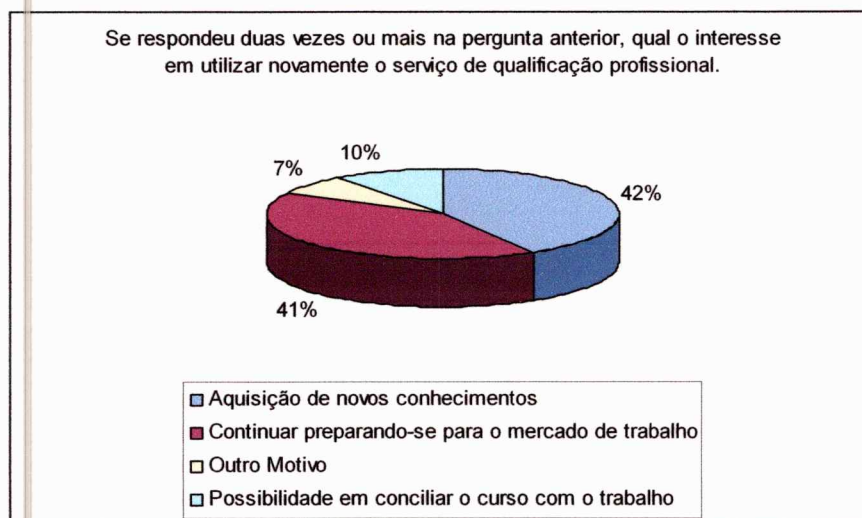
Gráfico 22

No gráfico 10, na opinião de 57% dos entrevistados a qualidade do serviço oferecido foi avaliada como bom e 43% avaliaram como ótimo o serviço oferecido pelo Setor de Qualificação.



Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 23

Segundo o gráfico representado acima 55% dos clientes da SEMTAS utilizaram o serviço oferecido pelo Setor de Qualificação da Secretaria em estudo mais de 3 vezes, 32% duas vezes, 8% uma vez e 5% dos entrevistados já utilizaram 3 vezes o serviço oferecido pela SEMTAS.

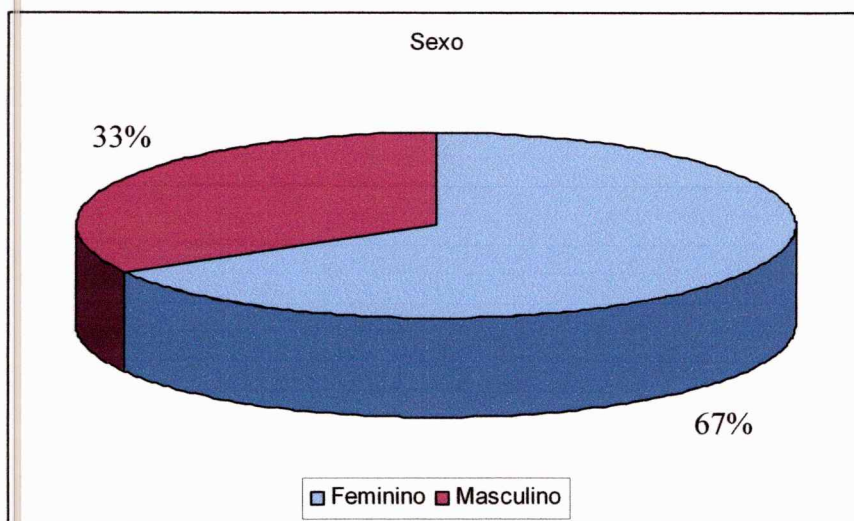


Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 24

No gráfico 12 qual seria o motivo que estes clientes teriam em usar novamente este serviço, 61% responderam que tem interesse para poder continuar se preparando para o mercado de trabalho, 42% têm interesse em adquirir novos conhecimentos, 41% para continuar preparando-se para o mercado de trabalho, 10% querem conciliar o curso com o trabalho e 7% tem outros motivos não revelados.

4.4 Distrito Sul

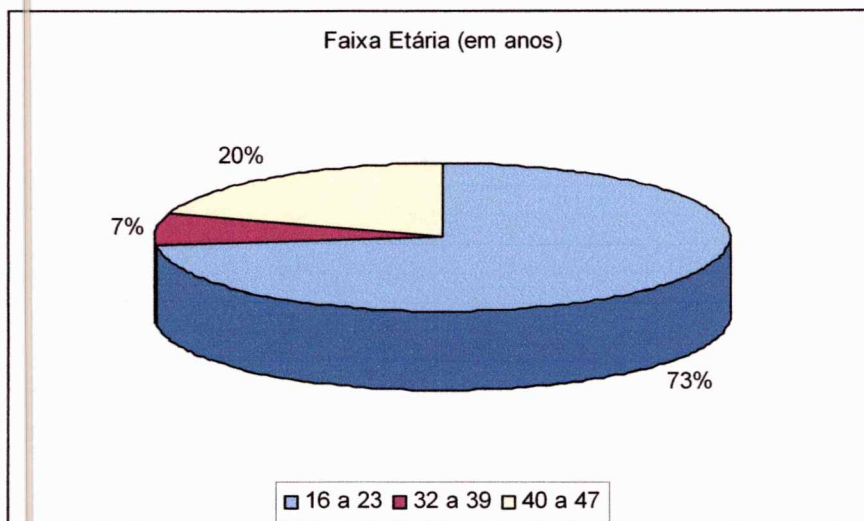
Os gráficos de 25 a 31 apresentam o perfil da população em estudo no Distrito Sul.



Fonte: pesquisa direta – 2007

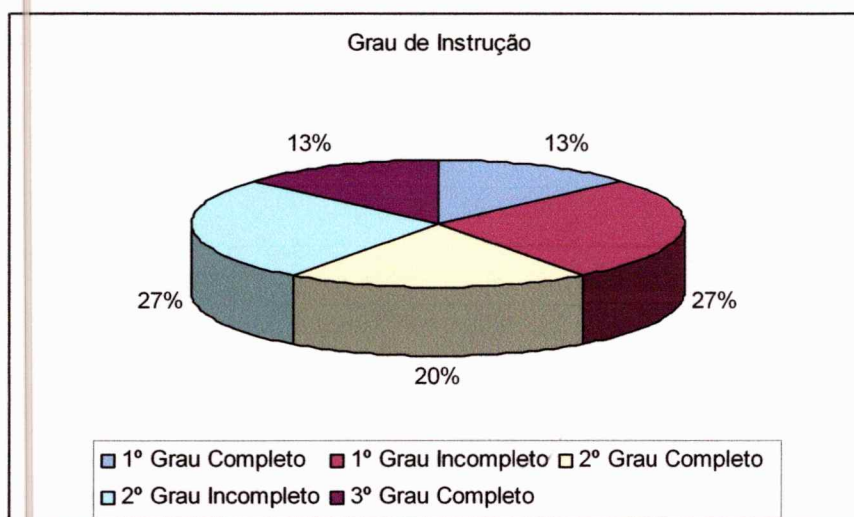
Gráfico 25

Segundo gráfico representado acima, 67% dos entrevistados é do sexo feminino e 33 % do sexo masculino.



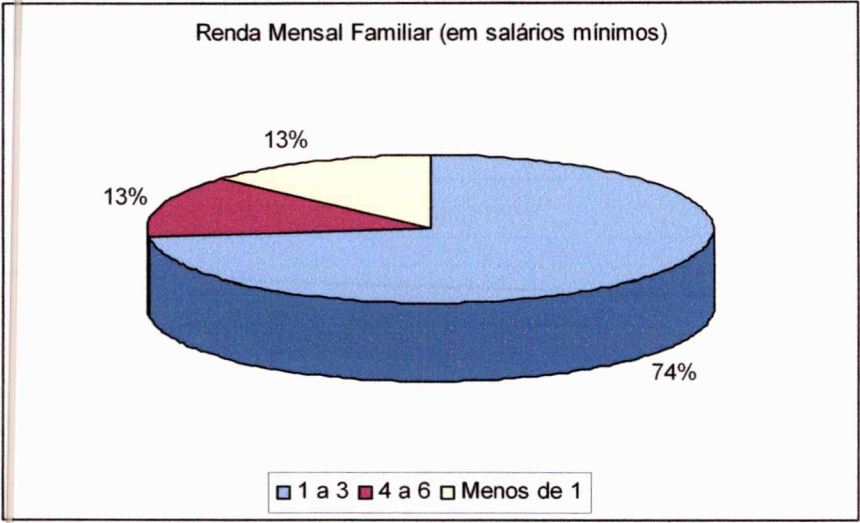
Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 26

No gráfico 02, 73% dos entrevistados têm de 13 a 23 anos, 20% de 40 a 47 anos e 7% de 32 a 39 anos de idade.



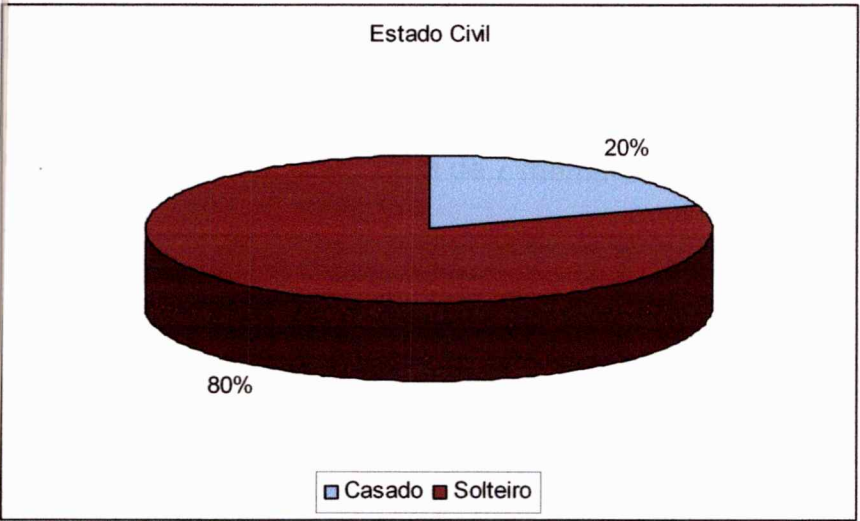
Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 27

Pode-se observar no gráfico 04 que, 27% dos usuários do serviço têm 1º grau incompleto e 2º grau incompleto, 20% têm o 2º grau completo e 13% tem o 1º grau completo e o 3º completo.



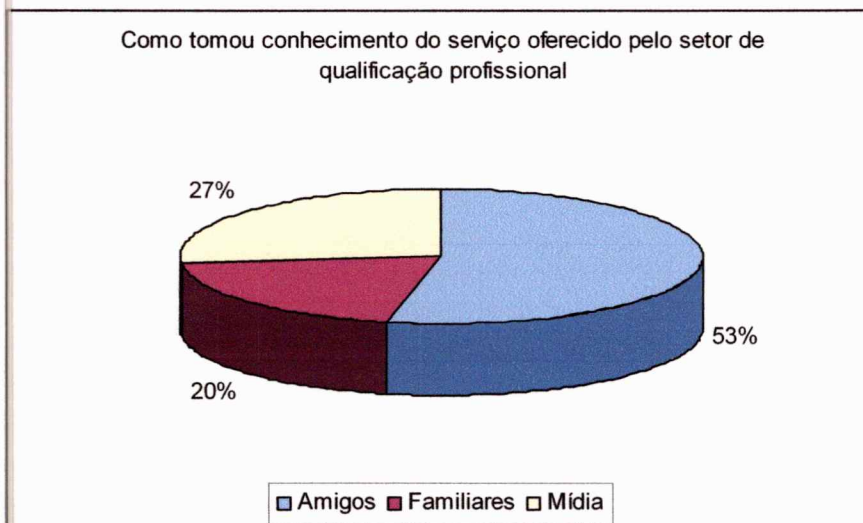
Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 28

O gráfico acima demonstra a renda mensal dos entrevistados da zona Sul, onde 74% apresentam uma renda entre 1 a 3 salários mínimos, 13% de 4 a 6 e 13% menos de 1 salário mínimo mensal.



Fonte: pesquisa direta – 2007
Gráfico 29

Como podemos observar no gráfico de nº 5, a grande maioria dos entrevistados, ou seja, 80% são solteiros e apenas 20% são casados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 32

De acordo com o gráfico nº 08, 53% dos entrevistados tomaram conhecimento do serviço oferecido através de amigos, 20% pela família, 27% pela mídia e por outros motivos não revelados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 33

De acordo com as informações citadas acima, 73% procuram o serviço com a intenção de se preparar para o mercado de trabalho e 27% para atualizar o seus conhecimentos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 34

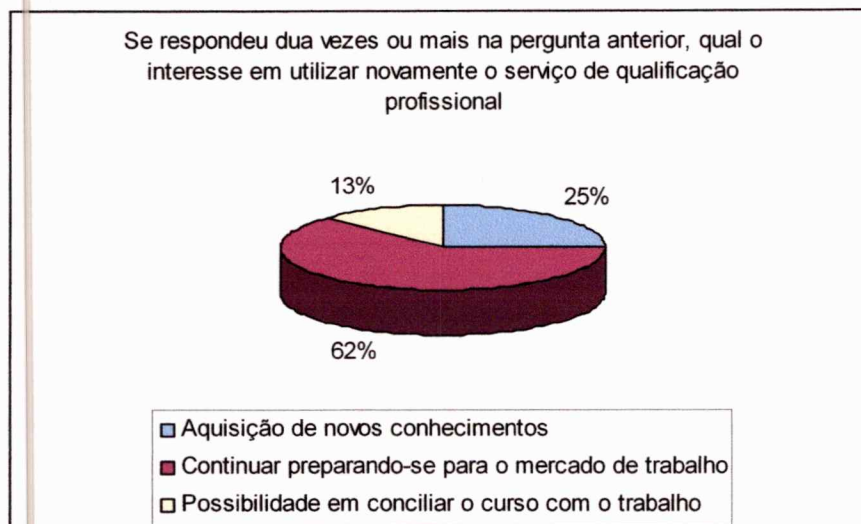
O gráfico de satisfação na qualidade do serviço oferecido mostra que 53% considera o serviço oferecido como bom e 47% avaliou como ótimo.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 35

No gráfico 35 fica bem claro que por unanimidade 100% dos entrevistados já utilizaram o serviço apenas uma vez.



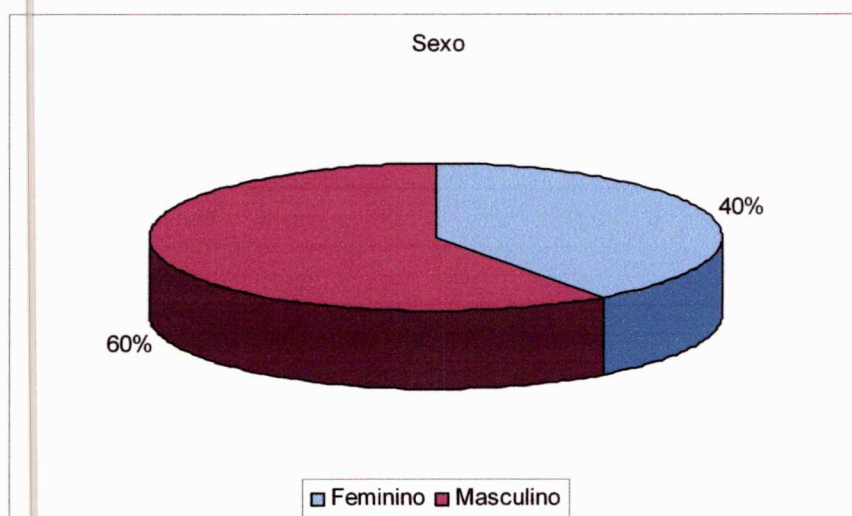
Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 36

O gráfico 36 seria para quem respondeu no gráfico 35 duas vezes ou mais, sendo assim fica claro a intenção de utilizar novamente o serviço oferecido pela SEMTAS, onde 62% responderam que utilizariam novamente o serviço com a intenção de continuar se preparando para o mercado de trabalho, 25% para aquisição de novos conhecimentos e 13% em poder conciliar o curso com o trabalho.

4.5 Distrito Leste

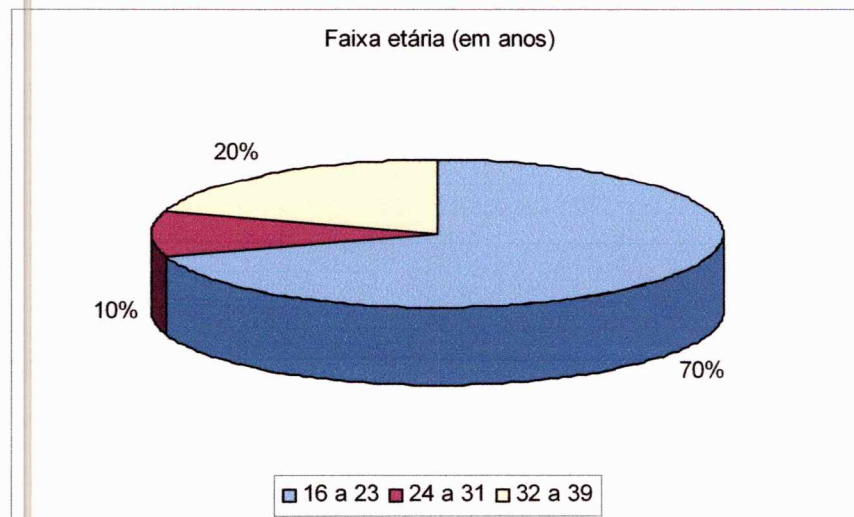
Os gráficos de 37 a 43 apresentam o perfil da população em estudo no Distrito Leste.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 37

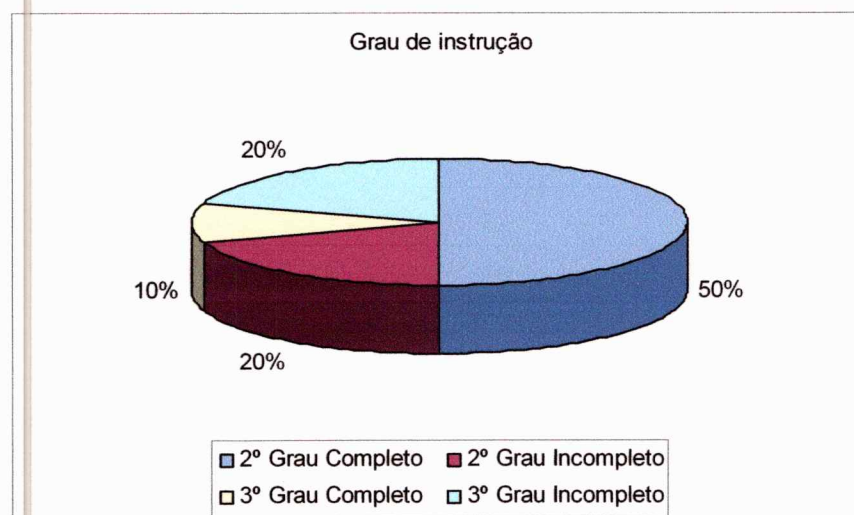
Segundo gráfico representado acima, 60% dos entrevistados é do sexo feminino e 40 % do sexo masculino.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 38

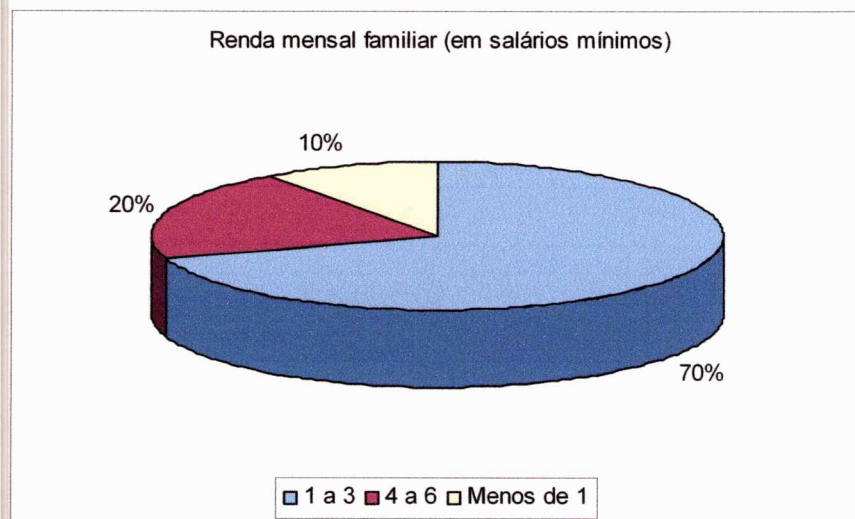
O gráfico acima demonstra que 70% dos entrevistados abrangem de 16 a 23 anos de idade, 20% de 32 a 39 anos de idade e 10% de 24 a 31 anos de idade.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 39

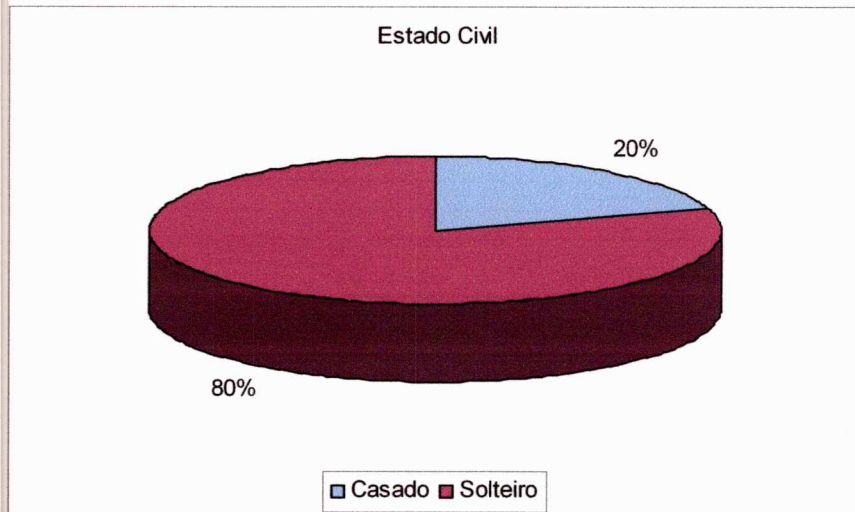
O gráfico acima demonstra que 50% das pessoas que usufruem o serviço oferecido têm o 2º grau completo, 20% com o 2º incompleto e 3º grau incompleto e 10% têm o 3º completo.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 40

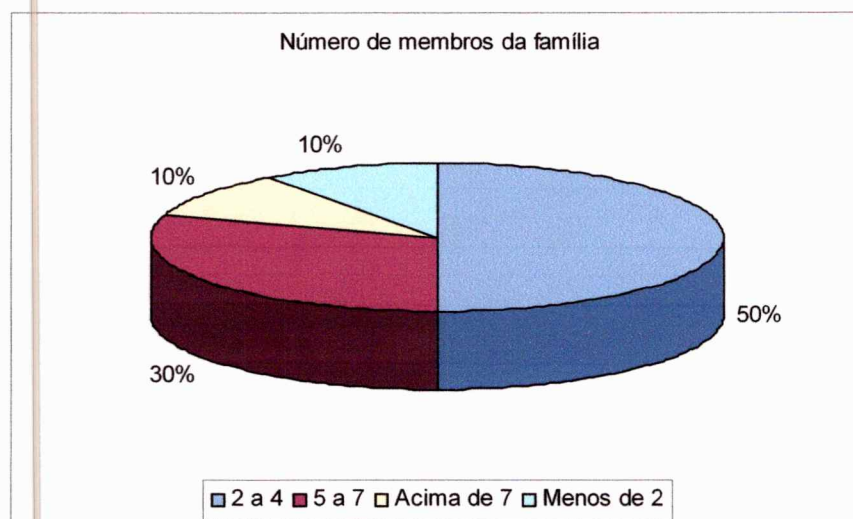
O gráfico nº 04 indica a renda familiar dos usuários que utilizam este serviço na Zona Sul onde 70% apresentam uma renda de 1 a 3 salários mínimos mensais, 20% de 4 a 6 salários e 10% dos entrevistados têm um a renda mensal abaixo de 1 salário mínimo.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 41

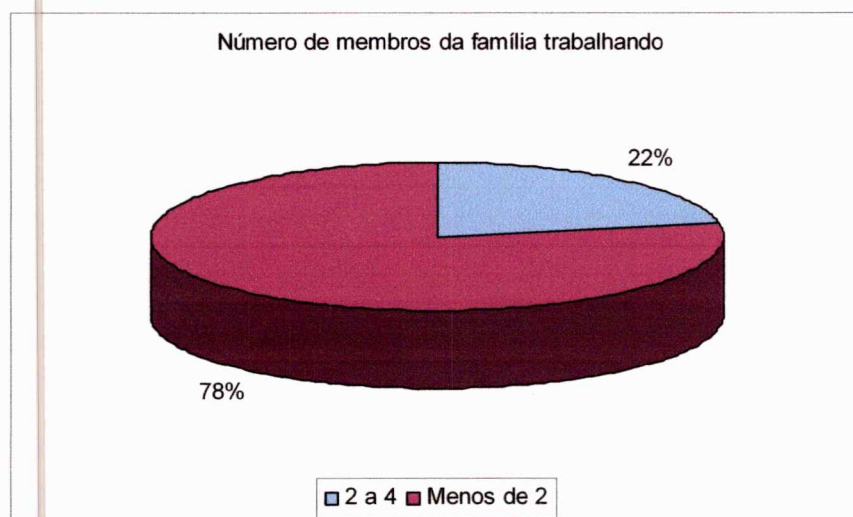
Como podemos observar no gráfico 05, 80% dos entrevistados são solteiros e 20% são casados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 42

O gráfico nº. 06 foi identificado que 50% apresentam de 2 a 4 membros em sua família, 30% de 5 a 7 pessoas, 10% acima de 7 pessoas na família e 10% com menos de 2 membros na família.

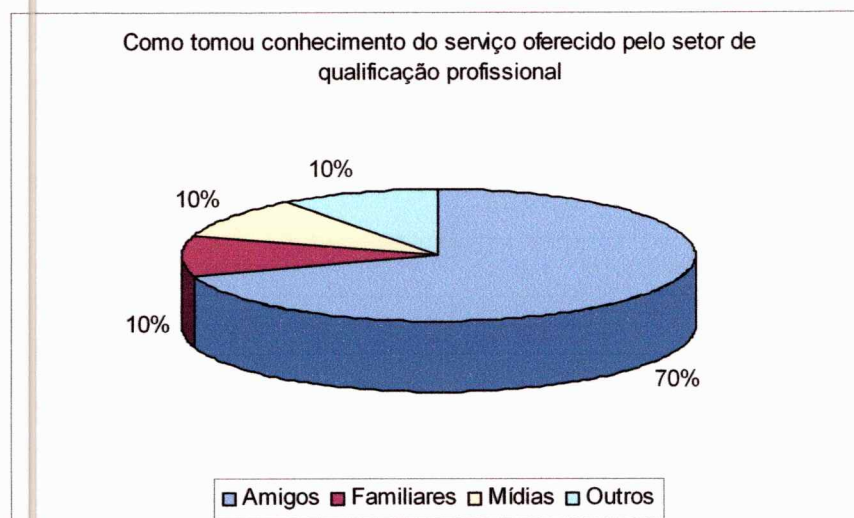


Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 43

Conforme o Gráfico 78% dos entrevistados disseram que menos de 2 membros da família estão trabalhando, enquanto 22% responderam que apresentam na família de 2 a 4 membros que estão trabalhando.

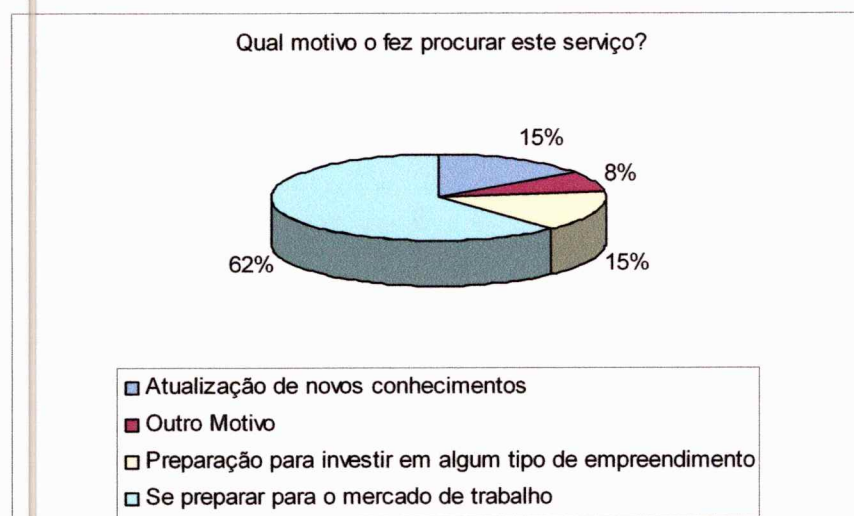
Os gráficos de 44 a 48 apresentam as respostas da população em estudo ao instrumento de pesquisa e segue a mesma lógica.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 44

De acordo com o gráfico nº. 08, 70% dos entrevistados tomaram conhecimento do serviço oferecido através de amigos, 10% pela família, 10% pela mídia e por outros motivos não revelados.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 45

De acordo com as informações citadas acima, 62% procuram o serviço com a intenção de se preparar para o mercado de trabalho e 15% para atualizar os seus conhecimentos e se preparar para investir em algum tipo de empreendimento e 8% algum outro motivo não declarado.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 46

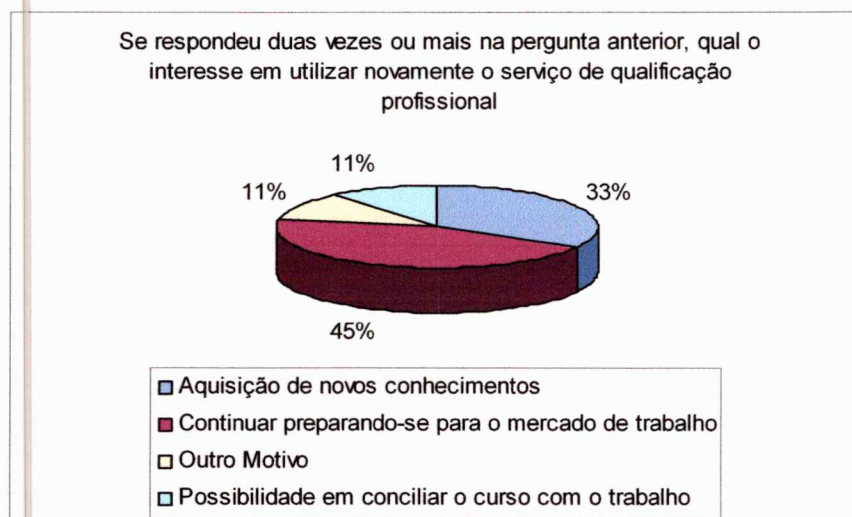
O gráfico de satisfação na qualidade do serviço oferecido mostra que 60% consideram o serviço oferecido como bom, 30% avaliou como ótimo e 10% declarou que o serviço é regular.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 47

Segundo o gráfico representado acima 90% dos clientes da SEMTAS utilizaram o serviço oferecido pelo Setor de Qualificação da Secretaria em estudo apenas uma vez e 10% dos entrevistados já utilizaram mais três vezes o serviço oferecido pela SEMTAS.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 48

Foi identificado através do gráfico 11 o percentual de vezes que os clientes entrevistados utilizaram o serviço oferecido pela SEMTAS, e no gráfico 12 qual seria o motivo que estes clientes teriam em usar novamente este serviço, onde 45% responderam que tem interesse para poder continuar se preparando para o mercado de trabalho, 33% para aquisição de novos conhecimentos e 11% utilizariam novamente o serviço para poder conciliar o curso com o trabalho e 11% apresentou outro motivo que não foi especificado.

Os gráficos a seguir, apresentam os resultados gerais, ou seja, o somatório de todos os distritos da cidade de Natal.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 49

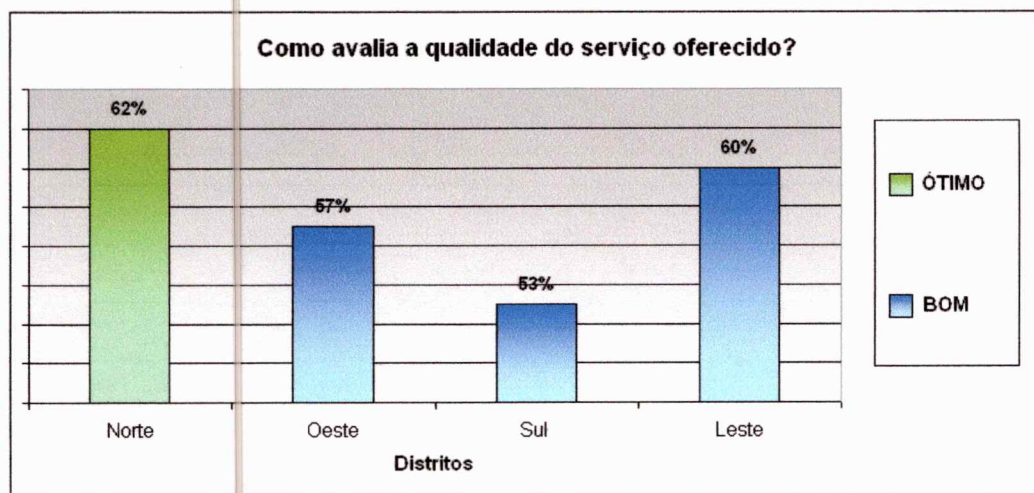
o gráfico nº 49 refere-se a pesquisa de como tomou conhecimento do serviço, onde foi identificado nos 4 distritos que como maioria tomaram conhecimento através de amigos.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 50

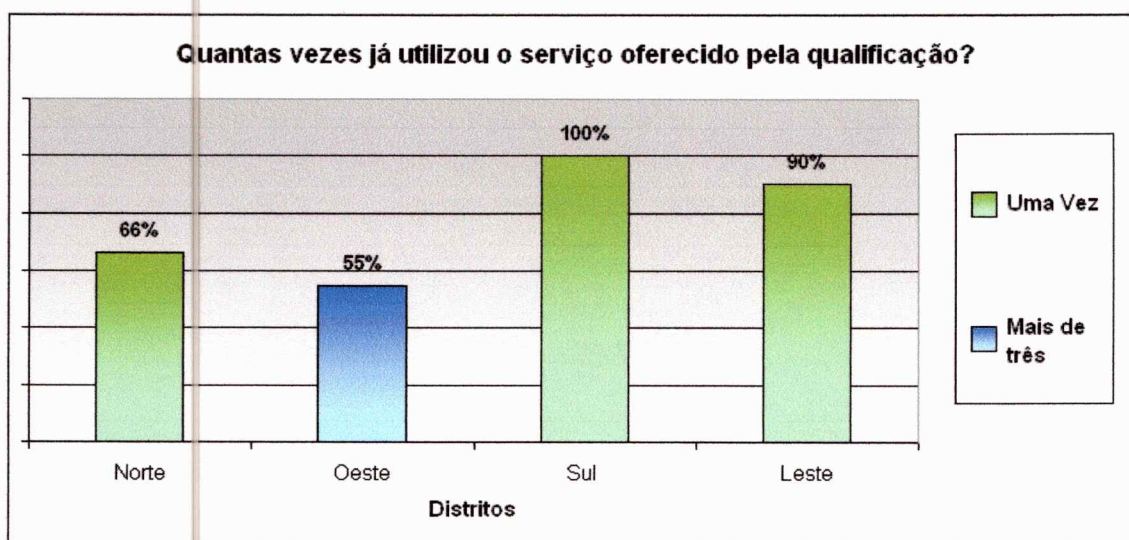
De acordo com o gráfico acima foi detectado nos distritos pesquisados, o motivo que fez procurar o serviço de Qualificação, no qual apenas no distrito Norte 80% dos entrevistados tiveram influência de família e amigos, os outros distritos procuram o serviço com a intenção de se preparar para o mercado de trabalho, onde 75% do distrito Oeste, 73% Sul e 62% no distrito Leste.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 51

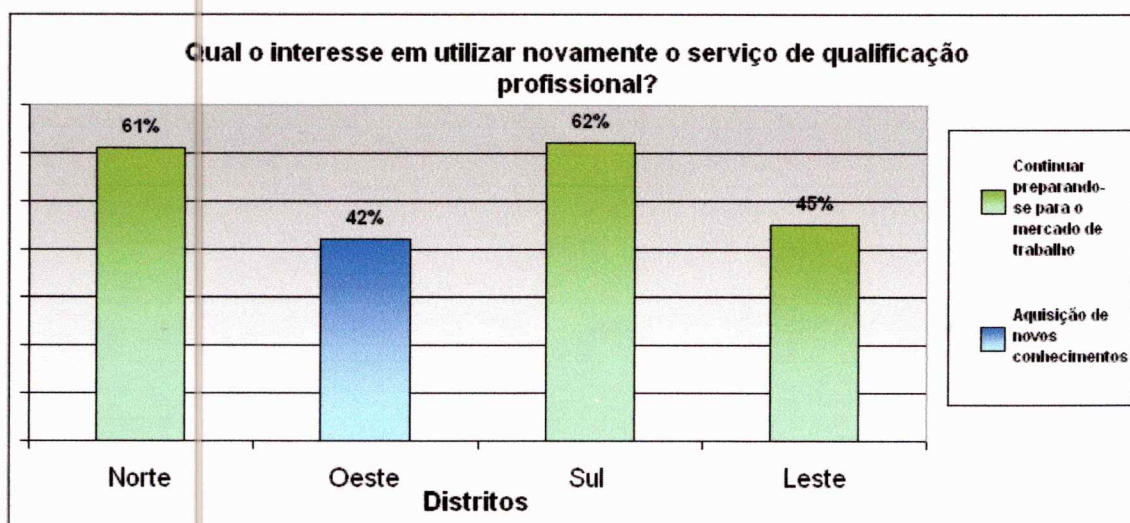
No gráfico de qualidade no serviço oferecido, o nível de satisfação foi considerado ótimo por 62% dos entrevistados do distrito Norte, e nos outros distritos foi considerado Bom por 57% no Oeste, 53% na região Sul e 60% no distrito Leste.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 52

Foi identificado no gráfico de nº 52 pelos entrevistados quantas vezes já utilizaram o serviço, 66% dos entrevistados da Região Norte declararam ter utilizado apenas uma vez, 100% da região Sul um vez, 90% da região Leste também uma vez e 55% dos entrevistados da região Oeste utilizaram o serviço mais de três vezes.



Fonte: pesquisa direta – 2007

Gráfico 53

No gráfico 53 foi destacado o interesse por parte dos entrevistados de utilizar novamente o serviço de Qualificação Profissional da SEMTAS. Destacando que no distrito Norte 61% utilizariam novamente o serviço para poder continuar se preparando pra o mercado de trabalho, assim como 62% do distrito Sul e 45% do distrito Leste, e 42% dos entrevistados do distrito Oeste para a aquisição de novos conhecimentos.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Com a análise dos dados após a efetivação da pesquisa verifica-se que o Programa de Qualificação Profissional da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS foi avaliado pelos seus clientes como ótimo na maioria dos entrevistados dos 4 distritos da cidade com um total geral de 54%, o restante avaliou como bom, sendo esses 44%, e apenas 2% dos seus clientes consideram a qualidade do serviço como regular, isso mostra que a preocupação e os investimentos em qualificação para o mercado de trabalho por parte do poder público não tem sido em vão e que os seus clientes reconhecem a grande importância que o programa oferece a toda população da Cidade do Natal.

Assim como o poder público têm a preocupação em investir anualmente em recursos voltados para políticas públicas ligadas ao mercado trabalho, a população da cidade também se preocupa em se preparar cada vez mais para um mercado tão competitivo, onde uma vaga de emprego torna-se alvo de conquista a todos aqueles que buscam atualização constante de seus conhecimentos e que investem de alguma forma para se aperfeiçoar em técnicas e cursos que possam habilitá-lo em alguma profissão. Um dos maiores motivos da procura pelo serviço de qualificação oferecido pela SEMTAS constatado nas entrevistas foi o de se preparar para o mercado de trabalho verificado em 76% dos casos, 13 % têm interesse em atualizar seus conhecimentos, 9% procuram o serviço para poder se preparar para investir em algum tipo de empreendimento, e apenas 1% procura o serviço por incentivo de amigos ou familiares, fica bem claro dessa forma que em todas as regiões administrativas da cidade os entrevistados bem como na maioria deles em se prepara para o mercado de trabalho, uma questão que já foi discutida anteriormente ressaltando a grande importância desse investimento.

Dos entrevistados 61% tomaram conhecimento do serviço oferecido pelo setor de Qualificação Profissional através de amigos e outros 26% pela família, este universo já representa a maioria das pessoas que tem conhecimento do serviço através do popular “boca a boca”, por ser um serviço gratuito e de grande interesse de todos, o serviço fica a desejar em sua forma de divulgação, já que é apenas citado na mídia

para o público na maioria das vezes como estatísticas de metas do governo ou em algum eventual lançamento de investimentos na área, sendo assim atingindo através da mídia apenas 8% dos entrevistados, não há um propósito publicitário em cima dele, já que nele não há a intenção de retorno financeiro e sim o bem comum a sociedade atendida, por isso que o serviço não é tão conhecido, outros 5% dos entrevistados de toda Natal declararam ter tido conhecimento através de outras fontes não especificadas.

De acordo com a pesquisa para averiguar quantas vezes cada entrevistado já utilizou o serviço de cursos gratuitos oferecidos à sociedade 69% responderam ter utilizado apenas uma vez já que não tinham conhecimento do serviço oferecido, 18% duas vezes, 5% três vezes e apenas 8% já utilizaram o serviço mais de três vezes.

Como mencionado no transcorrer do trabalho, em relação ao contexto do problema no que diz respeito às políticas públicas de emprego, trabalho e renda e sua preocupação com o mercado de trabalho, muitos dos entrevistados utilizaram o serviço apenas uma vez, mais procurando saber qual o interesse em utilizar novamente o serviço oferecido pela SEMTAS à sociedade, 53% tem a preocupação em continuar se preparar para o mercado de trabalho e 34% em adquirir novos conhecimentos, mostrando com isso o interesse da maioria da população em se torna uma profissional preparado para enfrentar as exigências do mercado, apenas 10% utilizariam novamente o serviço para poder conciliar o curso escolhido com o seu trabalho.

Do universo pesquisado percebe-se que 71% são do sexo feminino e 29% do sexo masculino, as mulheres buscam cada vez mais seu espaço no mercado de trabalho devido à globalização e sua independência financeira, tornando-se grandes competidoras dos homens onde muitas delas estão sempre bem preparadas apesar de que as vagas no mercado de trabalho mostram-se mais favoráveis aos homens em virtude dos grandes investimentos na indústria.

Dos entrevistados 71% que estão utilizando o serviço de Qualificação Profissional têm entre 16 a 23 anos, 16% de 24 a 31 anos, 7% de 32 a 39 anos e apenas 6% de todos os entrevistados acima de 40 anos, demonstrando com isso que a grande maioria dos clientes do serviço são jovens, devido a grande exigência em qualificação que as empresas fazem dos candidatos, mais que, apesar da minoria, a

população adulta também tem procurado o serviço, mostrando-se preocupados com a competição do mercado e suas vagas restritas a pessoas mais velhas.

51% dos entrevistados apresentam o 2º grau completo, 23% com o 2º grau incompleto, mostrando assim o um bom nível dos clientes que utilizam o serviço de Qualificação Profissional, já que o mesmo oferece cursos onde alguns desses necessitam de pelo menos o 1º grau.

Em relação à renda familiar mensal a grande maioria das pessoas que utilizam o serviço, no caso 72% informaram ter uma renda entre 1 a 3 salários mínimos, em alguns casos a situação chega a ser pior, onde 19% têm uma renda mensal inferior a um salário mínimo, apenas 8% tem uma renda mensal familiar de 4 a 6 salários mínimos, o serviço de Qualificação Profissional é um serviço que oferece cursos gratuitos em diversas áreas de serviços e a toda população a partir de 16 anos de idade, isso mostra a grande importância que o serviço têm diante dessa população que não tem condições de investir em cursos de qualificação e que demonstram ter grande interesse e necessidade em estarem preparados para o mercado de trabalho.

Segundo a pesquisa 85% dos entrevistados têm como estado civil solteiro, 14% casados e apenas 1% têm como estado civil divorciado, mostrando assim que o público solteiro dispõe de maior tempo para investir na sua qualificação do que os casados sendo esses com maiores compromissos familiares diminuindo assim sua disponibilidade de tempo.

Foi detectado através da pesquisa que 53% das pessoas que utilizam o serviço apresentam de 2 a 4 membros na família, 35% de 5 a 7, 8% acima de 7 pessoas e apenas 4% apresentam menos de 2 membros na família, aqui as estatísticas de membros na família são bem diversificadas, mais predomina na maioria uma média de 2 a 4 pessoas na família.

A pesquisa ainda buscou mostrar dentro dessas famílias o contingente de pessoas que estariam trabalhando, foi detectado que 67% apresentam menos de 2 pessoas na família trabalhando e 32% de membros na família trabalhando, isso explica o grande índice de pessoas que ganham entre 1 a 3 salários mínimos como renda familiar mensal discutido anteriormente e alguns declararam que tem uma renda até menos que 1 salário mínimo, justificando o grande índice de desemprego na população.

Foram mencionados ainda que o setor de Qualificação Profissional tem como ponto positivo, qualificar preparando para o mercado de trabalho, por ser um serviço gratuito, professores bem qualificados e um bom atendimento. Sendo assim ficou bem claro por parte dos entrevistados dos quatro distritos da cidade que o maior benéfico é realmente se preparar para o mercado de trabalho, encontrar uma alternativa e ou um meio de se promover na sua vida pessoal e profissional.

Para que tudo isso prossiga de maneira eficaz, é necessário que os investimentos em políticas públicas atreladas ao mercado de trabalho sejam contínuos e bem aplicados como tem ocorrido na atual gestão municipal, como a criação de centros especializados na capacitação de mão-de-obra, encaminhamento ao mercado de trabalho e o suporte/assessoria ao micro-empendedor.

Dentro do que se é investido no programa deve ser dada uma maior importância a sua divulgação haja visto que foi constatado anteriormente que a maioria dos entrevistados tomaram conhecimento através de amigos e familiares e não através das mídias de massa (televisão, rádio, jornal, etc.), aproveitando ainda que se fosse feito campanhas voltadas para o publico de estado civil casado e com pessoas maiores de 40 anos, já que estas foram citadas na pesquisa como minoria na busca da sua qualificação profissional.

5 REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**, Como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes. São Paulo: Pioneira, 2000.

CONSTRUINDO DIÁLOGOS SOCIAIS – Diálogo Social e Qualificação Profissional: Experiências e Propostas, Antonio Almerico Bionde Lima e Fernando Augusto Moreira Lopes, Ministério do Trabalho e Emprego Volume 1 ,Coleção Qualificação Social e Profissional, Brasília 2005.

FREIRE, José Aldemir. **Dinâmica e características do mercado de trabalho de Natal/RN** – Uma contribuição à Política Municipal de Emprego e Renda. Prefeitura Municipal do Natal / 2005

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração, Da escola científica à competitividade na economia globalizada**.São Paulo: Atlas, 2000.

MORETTI, Silvinha. Qualidade de vida no trabalho e auto-realização humana. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/materias/artigos.htm>>. Acesso em: 21 mar. 2005.

PARK, Kil Hyang et al. **Introdução ao estudo da administração**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PLANO NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO – PNQ 2003-2007, Brasília, Julho de 2003, Ministério do Trabalho e Emprego.

Projeto Formação de Conselheiros 2006, Modulo III, Ministério do Trabalho e Emprego, FUNDAÇÃO INTERUNIVERSITÁRIA DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE O TRABALHO.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1 – Como tomou conhecimento do serviço oferecido pelo setor de qualificação profissional?

() Amigos () Familiares () Mídias () Outros _____

2 – Qual motivo o fez procurar este serviço?

() Se preparar para o mercado de trabalho
() Atualização de conhecimentos
() Preparação para investir em algum tipo de empreendimento
() Influência da família ou amigos () Outro motivo _____

3 – Como avalia a qualidade do serviço oferecido.

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

4 – Cite 2 pontos positivos em relação ao serviço prestado:

5 – Cite 2 pontos negativos em relação ao serviço prestado:

6 – Qual o principal benefício que o serviço pode proporcionar?

7 – Quantas vezes já utilizou o serviço oferecido pela qualificação.

() Uma vez () Duas vezes () 3 vezes () Mais de 3 vezes

8 – Se respondeu duas vezes ou mais na pergunta anterior, qual o interesse em utilizar novamente o serviço de qualificação profissional.

() Aquisição de novos conhecimentos
() Continuar preparando-se para o mercado de trabalho
() Possibilidade em conciliar o curso com o trabalho
() Outro motivo. Qual? _____

9) sexo: () Masculino () Feminino

10) Faixa etária (em anos)

() 16 a 23 () 24 a 31 () 32 a 39 () 40 a 47 () acima de 47

11) Grau de instrução

() 1º Grau Incompleto () 1º Grau Completo () 2º Grau Incompleto
() 2º Grau Completo () 3º Grau Incompleto () 3º Grau Completo

12) Renda mensal familiar (em salários mínimos)

() Menos de 01 () 1 a 3 () 4 a 6 () 7 a 9 () Acima de 9

13) Estado Civil

() Solteiro () casado () Separado () Divorciado () Viúvo

14) Número de membros da família

() Menos de 2 () 2 a 4 () 5 a 7 () Acima de 7

15) Número de membros da família trabalhando

() Menos de 2 () 2 a 4 () 5 a 7 () Acima de 7

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DE CURSO.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
INSTRUTOR (A)	CARGA HORÁRIA

FICHA DE OBSERVAÇÃO/ACOMPANHAMENTO DE CURSO
(SUPERVISÃO PEDAGÓGICA)

Curso:		Carga Horária:		Horário: : às :	
Local de Funcionamento:					
Endereço da Turma:					
Responsável/Organizador(a):				Telefone:	
Instrutor(a):				Telefone:	
Supervisão Pedagógica:					
Período do Curso	Início: / /	Término: / /	Datas das Visitas: / / e / /		Encerramento: / /
Nº de Alunos Matriculados:			Nº de Alunos presentes:		

ASPECTOS A OBSERVAR	L*	REGISTRO DA OBSERVAÇÃO
Ambiente de ensino/aprendizagem:		
- Carteiras/mesas/equipamentos em número suficiente		
- Condições dos Equipamentos (quadro, cadeiras, etc.)		
- Iluminação		
- Ventilação		
- Nível de ruído		
- Instalações sanitárias		
- Estrutura física do prédio		
Desempenho do Instrutor(a):		
- Domínio do conteúdo		
- Didática utilizada		
- Comunicação clara e precisa		
- Estímulo à participação, criatividade		
- Domínio da turma		
- Organização		
- Uso correto dos recursos (material utilizado)		
- Qualidade dos trabalhos desenvolvidos		
- Pontualidade e assiduidade		
- Cumprimento da carga horária		
- Gosto e entusiasmo pelo que faz		
- Relacionamento com os cursistas		
Avaliação do Curso:		
- Atendimento aos objetivos		
- Aceitação do Curso		
- Duração do Curso		
- Qualidade do material de apoio ao curso		
- Quantidade do material de apoio ao curso		
- Tempo de recebimento do material de apoio		
- Frequência dos cursistas		
- Participação dos alunos		
Apoio/Acompanhamento ao Curso		
- Organização do Curso (SEMTAS)		
- Organização do Curso (Liderança)		
- Participação da comunidade		
- Acompanhamento do Curso (SEMTAS)		
- Acompanhamento do Curso (Liderança)		

* **Legenda:** (E) – Excelente; (B) – Bom; (R) – Regular; (P) – Péssimo.

CONVENÇÃO/CONCEITOS:

Excelente..... Ponto forte para realização/desenvolvimento do Curso;
Bom..... Ponto propício para realização/continuidade do Curso;
Regular..... Ponto que precisa ser melhorado para realização/continuidade do Curso;
Péssimo..... Ponto fraco e/ou inexistente no Curso que precisa ser repensado.

AVALIAÇÃO DO CURSO

PERFIL DO ALUNO

Sexo () Masculino () Feminino

Idade: () Até 18 anos () De 19 a 23 anos () De 24 a 28 anos () De 29 a 33 anos
() De 34 a 38 anos () De 39 a 43 anos () De 44 a 48 anos () A partir de 49 anos

Escol. () Não alfabetizado () Fund. Incompleto () Médio Incompleto () Sup. Incompleto
() Fund. Completo () Médio Completo () Sup. Completo

CURSO: _____ **PERÍODO:** ____/____/____ a **INSTRUTOR (A):** _____

LOCAL: _____ **HORÁRIO:** _____

Caro aluno,
Colabore para a melhoria dos cursos, preenchendo a avaliação. Marque um X, seguindo a escala: de 0 a 2 (MUITO RUIM), de 3 a 4 (RUIM), de 5 a 6 (REGULAR), de 7 a 8 (BOM) e de 9 a 10 (MUITO BOM).

Avalie o DESEMPENHO DO INSTRUTOR...

	MUITO RUIM			RUIM		REG.		BOM		MUITO BOM	
1. Motivação (estimula a participação, a criatividade dos alunos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Conhecimento sobre o que está ensinando (domínio de conteúdo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Método de ensino (didática)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Relacionamento com os alunos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Postura e atitudes em sala de aula	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Pontualidade e frequência (cumpre horário e comparece às aulas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Linguagem utilizada (fala de maneira clara, se faz entender)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Interesse pela aprendizagem dos alunos /aplicação do conhecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Atribui notas que expressam a aprendizagem do aluno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Avalie o CURSO quanto ao...

10. Conteúdo apresentado (importância do que foi ensinado)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Tempo de duração do Curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Atendimento aos objetivos esperados (o curso atingiu ao que se propôs)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Qualidade do material utilizado nas aulas (apostilas, instrumentos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Atividades desenvolvidas (aulas, técnicas aplicadas e avaliações)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Atividades extra classe (visitas técnicas, aulas de campo, estágios)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Importância do Curso para a formação profissional do aluno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Avalie as CONDIÇÕES FÍSICAS quanto a...

17. Estrutura física do prédio (sala de aula)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Ventilação	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Nível de ruído	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Iluminação	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Equipamentos (cadeiras, quadro, mesas, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Higiene	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Avalie a ORGANIZAÇÃO quanto a...

23. Atendimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Acompanhamento do Curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Assistência aos alunos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Interesse em resolver problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Avalie a SI MESMO (auto-avaliação) quanto a...

27. Pontualidade e frequência (cumpre horário e comparece às aulas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Relacionamento com os colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Interesse pelo Curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Compromisso com as atividades propostas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Aprendizagem e acompanhamento do que foi trabalhado no curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32. Satisfação com o Curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

⇒ Caso deseje, acrescente comentários ou sugestões (se necessário use o verso)

ANEXO 4 – FOLDER DA SEMTAS



The folder for SEMTAS (Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social) features a light blue background. At the top left is a photo of a young child eating. Below it is the logo for the Prefeitura do Natal, with the text 'A NOSSA CIDADE'. To the right of the logo is a vertical stack of four small, colorful images: a yellow abstract shape, a blue abstract shape, a red abstract shape, and a green abstract shape. On the right side, the word 'SEMTAS' is written in large, bold, blue letters, with the full name 'Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social' written vertically next to it. At the bottom left, the address 'Av. Bernardo Vieira, 2180, Lagoa Seca 59005-150 Natal / RN 84 232.9240' and the website 'www.natal.rn.gov.br/semtas' are listed.

PREFEITURA DO NATAL
A NOSSA CIDADE

SEMTAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Av. Bernardo Vieira, 2180, Lagoa Seca
59005-150 Natal / RN 84 232.9240
www.natal.rn.gov.br/semtas



The 'Missão SEMTAS' section is located on the left side of the folder. It features a small graphic of four colored squares (yellow, blue, red, green) at the top. Below the graphic is the title 'MISSÃO SEMTAS' in bold. The mission statement is in quotes: "Desenvolver Políticas Públicas comprometidas com o CIDADÃO em situação de pobreza, falta de trabalho e de habitação, construindo, de forma ética e solidária, condições efetivas para a conquista da CIDADANIA." Below this is the title 'DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE - DACA' in bold. A list of services follows, including 'AGENTE JOVEM', 'APRENDENDO NA PRAÇA', 'CANTEIROS DA CIDADANIA', 'CASAS DE PASSAGEM', 'PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL - PETI', 'PROGRAMA DE ATENÇÃO À CRIANÇA - PAC', 'PROJETO RODEIROS', 'PROGRAMA SENTINELA', 'NOVA INFÂNCIA', and 'NÚCLEOS DE AÇÃO SOCIAL'. At the bottom of this list is the contact information 'INFORMAÇÕES: 232.9267'. To the right of this section is the title 'DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- DAS' in bold. A list of services follows, including 'PLANTÃO SOCIAL', 'ATENDIMENTO À PESSOA IDOSA', 'CADASTRAMENTO ÚNICO', 'CONSTRUINDO A CIDADANIA NA 3ª IDADE', 'PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA - PAIF', and 'SOS IDOSO'. At the bottom of this list is the contact information 'INFORMAÇÕES: 232.9280'. On the right side of the folder, there are three more sections. The first is 'DEPARTAMENTO DE AÇÕES PARA O TRABALHO - DAT' in bold, followed by a list of services: 'AGÊNCIA DO CIDADÃO', 'ARTESANAT', 'COOPERATIVISMO', 'PARCERIA DO EMPREGO', 'PRODAM', 'QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL', and 'INFORMAÇÕES: 232.9274'. The second is 'DEPARTAMENTO DE HABITAÇÃO - DEHA' in bold, followed by a list of services: 'DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DI', 'HABITAR BRASIL / BID', 'PROGRAMA ESTADUAL DE HABITAÇÃO - PEH', 'PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL - PAR', 'PROGRAMA DE SUBSÍDIO HABITACIONAL - PSH', 'PROJETO DE PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA - PASSO DA PÁTRIA', and 'INFORMAÇÕES: 232.9259'. The third is 'CENTRO DE REFERÊNCIA MULHER CIDADÃ - CRMC' in bold, followed by a list of services: 'ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL' and 'ATENDIMENTO JURÍDICO', with 'INFORMAÇÕES: 232.4750'. At the bottom right is 'CASA ABRIGO CLARA CAMARÃO' in bold, followed by a list of services: 'ACOLHIMENTO DE MULHERES EM RISCO DE MORTE DEVIDO A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA' and 'INFORMAÇÕES: 232.4750'.

MISSÃO SEMTAS

"Desenvolver Políticas Públicas comprometidas com o CIDADÃO em situação de pobreza, falta de trabalho e de habitação, construindo, de forma ética e solidária, condições efetivas para a conquista da CIDADANIA."

DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE - DACA

- AGENTE JOVEM
- APRENDENDO NA PRAÇA
- CANTEIROS DA CIDADANIA
- CASAS DE PASSAGEM
- PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL - PETI
- PROGRAMA DE ATENÇÃO À CRIANÇA - PAC
- PROJETO RODEIROS
- PROGRAMA SENTINELA
- NOVA INFÂNCIA
- NÚCLEOS DE AÇÃO SOCIAL

■ INFORMAÇÕES: 232.9267

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- DAS

- PLANTÃO SOCIAL
- ATENDIMENTO À PESSOA IDOSA
- CADASTRAMENTO ÚNICO
- CONSTRUINDO A CIDADANIA NA 3ª IDADE
- PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA - PAIF
- SOS IDOSO

■ INFORMAÇÕES: 232.9280

DEPARTAMENTO DE AÇÕES PARA O TRABALHO - DAT

- AGÊNCIA DO CIDADÃO
- ARTESANAT
- COOPERATIVISMO
- PARCERIA DO EMPREGO
- PRODAM
- QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

■ INFORMAÇÕES: 232.9274

DEPARTAMENTO DE HABITAÇÃO - DEHA

- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DI
- HABITAR BRASIL / BID
- PROGRAMA ESTADUAL DE HABITAÇÃO - PEH
- PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL - PAR
- PROGRAMA DE SUBSÍDIO HABITACIONAL - PSH
- PROJETO DE PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA - PASSO DA PÁTRIA

■ INFORMAÇÕES: 232.9259

CENTRO DE REFERÊNCIA MULHER CIDADÃ - CRMC

- ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL
- ATENDIMENTO JURÍDICO

■ INFORMAÇÕES: 232.4750

CASA ABRIGO CLARA CAMARÃO

- ACOLHIMENTO DE MULHERES EM RISCO DE MORTE DEVIDO A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

■ INFORMAÇÕES: 232.4750

ANEXO 5 – FOLDER DE LANÇAMENTO DO CENTRO PÚBLICO DE EMPREGO, TRABALHO E RENDA.

