

O mercado de treinamentos de comunicação no setor público da RM Vale¹

HESPAÑA, Marcelo²
KAMIMURA, Quesia³
CARNIELLO, Mônica⁴

Universidade de Taubaté, São Paulo, SP

RESUMO

O conceito da nova gestão pública estuda a necessidade dos cidadãos serem tratados como clientes nas cidades onde vivem. Para tanto, os servidores municipais devem buscar mais preparo e qualificação profissional, inclusive no campo da comunicação, fundamental para atender bem a esse cidadão exigente. O objetivo desse artigo é mostrar se as Prefeituras da RMVale têm ou não investido em treinamentos de comunicação para os gestores e servidores. A metodologia que amparou a realização da pesquisa pautou-se em uma pesquisa exploratória, documental e bibliográfica que possibilitou a investigação dos dados publicados via site do portal da transparência e jornais dos municípios. Constatou-se que a maioria das cidades da RMVale não investe em nenhum tipo de treinamento. No campo da comunicação a cultura desse investimento está quase na estaca zero. Em 2021, dos 39 municípios analisados, apenas 2 investiram em treinamentos nessa área.

PALAVRAS-CHAVE: treinamentos; comunicação; mercado regional.

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Pesquisas em Comunicação e Desenvolvimento Regional e Local, evento componente do 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestrando do Curso de Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional pela UNITAU. E-mail: hspana@uol.com.br

³ Orientadora do artigo. Professora do Curso de Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional pela UNITAU, e-mail: quesia.pkamimura@unitau.br

⁴ Orientadora da dissertação de mestrado. Professora do Curso de Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional pela UNITAU, e-mail: monicafcarniello@gmail.com

INTRODUÇÃO

O conceito da nova Gestão Pública, na visão de Bresser Pereira (2001), prevê que o cidadão seja tratado como um cliente e não apenas como um eleitor importante em épocas de campanhas eleitorais. O cidadão espera dos líderes políticos e dos servidores um atendimento comprometido, educado e assertivo. Para tanto, esse servidor precisa estar preparado para atender a esse novo perfil de cidadão.

Nas empresas privadas a experiência do cliente com a marca tem sido tão necessário que o novo conceito de *Lighthouse* se tornou uma obsessão das corporações que buscam otimizar, facilitar e criar paixão entre a marca e o consumidor. Nesse nível de conceito, tudo é planejado e feito pensando como o cliente irá ter uma melhor experiência e uma melhor aproximação dos valores das marcas. E assim, provca-se a ideia de que ele será um cliente mais feliz e fiel.

Para levar ao mercado público um conceito parecido não basta boa vontade, dedicação e comprometimento. É preciso também preparo, desde de aprofundamento no campo do conhecimento técnico até no comunicativo, conforme afirmam Brandão (2007) e Duarte (2007). Pois um ponto é o que no profissional sabe e outro é como ele consegue se expressar e explicar ao outro o conhecimento que tem.

Diante desse cenário, torna-se amplamente necessário o investimento em treinamentos. Para Chiavenato (1999) o treinamento e o desenvolvimento são voltados à educação dos funcionários para que eles possam aprender novos conhecimentos e habilidades a partir de informações, e também novas atitudes, soluções, idéias e conceitos que modificam os hábitos e comportamentos. Para Boog (2006, p.232) “Treinamento e desenvolvimento é toda e qualquer atividade que envolva novas visões, reflexões e mudanças do componente humano das organizações”. O treinamento de forma isolada é explicado por Carvalho e Nascimento (2002) que o definem como um conjunto de práticas adotadas pelas organizações para transmitir aos funcionários habilidades, conhecimentos e atitudes indispensáveis para o desenvolvimento do trabalho.

Mas a profundidade do treinamento aliado ao desenvolvimento humano ganha um aspecto mais profundo na visão de Cerqueira (2009) que ressalta a necessidade de estabelecer nas organizações programas que possam desenvolver as pessoas em sua plenitude, para os funcionários possam desenvolver não apenas competências técnicas,

mas habilidades comportamentais. Pensamento aliado ao que Marras (2002) entende como a enorme diferença entre o simples treinamento, que prepara o funcionário para melhorar as funções que desempenha no dia a dia, para um programa de desenvolvimento, que prepara o ser humano para vôos mais altos.

O mercado de treinamentos que cresceu 224% só no período da Pandemia, segundo dados do Instituto Cuponomia (2021), deslanchou no mercado privado. Mas os dados ainda mostram uma tímida relação com o setor público.

Para propor essa reflexão, o presente trabalho tem como pressuposto a análise dos investimentos das 39 Prefeituras da RMVale em treinamentos, a partir de análises dos gastos postados por elas no Portal da Transparência de cada município. O objetivo do artigo é verificar não só os investimentos, mas o percentual do orçamento dedicado à formação e educação continuada dos servidores.

A Nova Gestão Pública

“No mundo onde tudo muda, espera-se que as instituições mudem também”. O pensamento escrito por Bresser Pereira (2001; p.1) norteia essa linha de pensamento e de desejo da população que anseia por uma gestão rápida e eficaz. Mas esse desejo muitas vezes esbarra na condição do Estado, visto muitas vezes como autoritário e burocrata e que precisa se reinventar.

Cada vez mais os cidadãos querem ver não só seus direitos garantidos, mas também querem um Estado moderno, ágil, competente e com poder de entrega. Homem (2006; p. 125) ressalta que “o problema essencial do Estado moderno é o de criar as condições para a satisfação das necessidades coletivas pelas quais o Estado é responsável, assegurando a eficácia das organizações e evitando o abuso de poder”.

Bresser (2001) argumenta que não há de se falar de administração pública, burocrática, mas em gestão pública, que busca da eficácia e da eficiência do Estado.

No novo Estado que está surgindo, supõe-se que a estabilidade política e a eficácia do Estado na aplicação da lei tenham sido razoavelmente alcançadas: as maiores preocupações políticas são agora aquelas que dizem respeito à responsabilização democrática e à eficiência administrativa - ou seja, transpor para os serviços públicos a eficiência econômica que os mercados asseguram à produção de bens e serviços, mantendo ao mesmo tempo seu caráter público. (PEREIRA. 2001; p. 11-12)

Há pontos de vista contraditórios à essa visão de Estado moderno e eficiente. Um deles é defendido por Hood (2001) que argumenta que esse tipo de gestão é incompatível com o interesse público, pois para que ele possa funcionar na prática, é preciso restringir a autoridade do agente público. Paula (2003, p. 89) também argumenta que a autonomia dos administradores públicos como se fossem funcionários privados “pode evoluir para uma posição individualista, que compromete a visão global e integrada de governo, além de aumentar os riscos de corrupção”. Endeman (1993), argumenta que esse tipo de gerenciamento representa um desafio letal para a democracia, pois enfatiza a boa administração, mas não se direciona para a superação de contradições e conflitos sociais, resultando em um Estado que se distancia dos problemas políticos e sociais, ou seja, da própria comunidade.

As visões, mesmo contraditórias, partem de uma premissa: a de que o cidadão espera por um Estado melhor, mais dinâmico e eficiente. O que é preciso é encontrar a melhor maneira de praticar essa administração sem que as escolhas percam o olhar social e democrático.

Comunicação e desenvolvimento: a importância do treinamento

Sen (2000) afirma que o poder e abertura aos processos de de comunicação é o que tornam uma sociedade mais livre e democrática. Portanto, na visão do autor, não há que se falar em desenvolvimento sem livre comunicação. E feita sem interesses políticos, mas atendendo ao conceito da comunicação pública.

Nessa linha Duarte (2007) tem uma entende a comunicação pública num sentido mais amplo do que simplesmente dar informação. O autor acredita que o cidadão precisa ter pleno conhecimento de toda a informação que lhe diz respeito.

Por isso, não há aqui de se falar em treinamento num contexto simples de repasse de técnicas ou tarefas, mas há de se enfatizar uma amplitude maior, que coloque o treinamento no campo do desenvolvimento de pessoas, do crescimento do ser humano enquadrado a um programa de aperfeiçoamento.

Para Boog (2006, p.232) “Treinamento e desenvolvimento é toda e qualquer atividade que envolva novas visões, reflexões e mudanças do componente humano das

organizações”. Mas o treinamento pura e simplesmente isolado pode cumprir apenas a tarefa de gerar um aprendizado sobre alguma função específica, mas seria algo muito sutil e pouco transformador, na visão de Sampaio e Tavares (2001), que fazem uma reflexão importante e alegam que: quando a organização oferece treinamento ela se preocupa mais em melhorar a atividade que o funcionário executa. Mas quando usa o termo desenvolvimento, a abordagem é mais profunda e ligada ao futuro e a carreira do funcionário.

O treinamento de forma isolada é explicado por Carvalho e Nascimento (2002) que o definem como um conjunto de práticas adotadas pelas organizações para transmitir aos funcionários habilidades, conhecimentos e atitudes indispensáveis para o desenvolvimento do trabalho.

Mas a profundidade do treinamento aliado ao desenvolvimento humano ganha um aspecto mais profundo na visão de Cerqueira (2009) que ressalta a necessidade de estabelecer nas organizações programas que possam desenvolver as pessoas em sua plenitude, para os funcionários possam desenvolver não apenas competências técnicas, mas habilidades comportamentais. Pensamento aliado ao que Marras (2002) entende como a enorme diferença entre o simples treinamento, que prepara o funcionário para melhorar as funções que desempenha no dia a dia, para um programa de desenvolvimento, que prepara o ser humano para vôos mais altos.

Os treinamentos com foco no desenvolvimento podem levar a melhoria de desempenho e enriquecer o trabalho em todas as atividades e funções que um funcionário pode desenvolver. Para Felicíssimo (2001), a educação e o treinamento contribuem para que a organização alcance objetivos, pois por meio dos treinamentos os funcionários podem adquirir habilidades como: comunicação, trabalho em equipe, resolução de problemas, interpretação, uso de novas tecnologias e atendimento qualificado ao cliente.

“Pior do que treinar uma pessoa e ela sair da organização é você não treinar e ela ficar”. A frase emblemática é de Henry Ford (07 abril 1947), fundador da Ford Motors. Há tanto tempo atrás o engenheiro e empresário via a necessidade de desenvolver pessoas para que elas pudessem produzir mais e melhor. E mais de meio século depois o tema Treinamento e Desenvolvimento (T&D) ainda é amplamente discutido por pesquisadores e empresários. Mas pouco no setor público.

A partir do investimento em capital humano defendido por Tachizawa (2004), torna-se fundamental, inclusive às Prefeituras, promoverem treinamentos para gerar

servidores mais eficazes e capazes de melhorar o desempenho das funções que exercem e ainda gerar um aumento da produtividade e melhores relações interpessoais, para que as atividades da administração pública sejam executadas adequadamente. Esse processo se torna mais lento e difícil nas Prefeituras, que tem a equipe de líderes sistematicamente alteradas por meio das eleições democráticas a 4 anos, ou em caso de reeleição, a cada 8 anos. Dessa forma, como o processo de treinamento e desenvolvimento de pessoas exige tempo, planejamento e investimento, e sempre tem um foco mais voltado para o futuro e nem sempre para uma mudança imediata, muitas vezes vai pra segundo plano o investimento em quem a administração pública depende tanto: o servidor.

Para Melo (2010) essa situação se reflete na deficiência e pouca qualificação do quadro de servidores dos órgãos públicos que, muitas vezes, geram, além de insatisfação, desperdício de recursos financeiros, o que aumenta os custos e diminui a qualidade dos serviços que deveriam ser bem ofertados aos moradores.

Nakane (2007) traz essa reflexão sobre a necessidade da melhoria do atendimento no serviço público, quando afirma que o setor público deve priorizar as ações de treinamento, pois é um investimento nos interesses da sociedade, pois servidores mais desenvolvidos podem promover o bem público aos cidadãos e podem executar suas funções com mais competência.

Ainda segundo Nakane (2007), oferecer treinamentos, além de valorizar o servidor, pode melhorar a imagem dele perante à sociedade, afinal, ao cumprir sua função, o servidor representa o Estado e não apenas uma empresa ou a si mesmo. Aliás, na linha de pensamento de Tachizawa (2004) o treinamento prepara as pessoas para um melhor desempenho e deve ser considerado indispensável para quem deseja a qualidade total dos serviços prestados.

Essa linha de pensamento é sustentada por Aquino (1980), que entende que o desenvolvimento tem como objetivo explorar o potencial de aprendizagem, e a capacidade produtiva do colaborador, de maneira a maximizar seu desempenho profissional e motivacional.

E ressalta-se aqui o pensamento de Maximiniano, 2000, que lembra que “a liderança permeia todas as atividades gerenciais e que não é uma atividade isolada... Relacionadas com condução da equipe de trabalho”. Portanto para exercer a função de servidor, se relacionar com colegas e com o cidadão e comunicar bem o que precisa ser comunicado, o servidor precisa ser preparado, treinador e desenvolvido.

E diante desse contexto de oportunidades de desenvolvimento, destacam-se as palavras do economista e pesquisador Amartya Sen que entende que a discussão não está apenas em tratar do que “uma pessoa realmente acaba fazendo, mas também o que ela é de fato capaz de fazer, quer escolha aproveitar essa oportunidade, quer não” (SEN, 2011, p. 268)

Metodologia

A metodologia que pautou a realização do presente trabalho baseia-se sobre a pesquisa exploratória, documental e bibliográfica. A abordagem é qualitativa. Quanto a coleta de dados, entende-se que a consulta ao Portal da Transparência dos 39 municípios da RMVale, com delineamento no ano de 2021, dão o subsídio necessário aos estudos aqui propostos.

Os exigiram uma busca minuciosa nos portais, já que muitos não possuem ferramentas de fácil acesso. Para encontrar os dados foi necessário um amplo trabalho de análise de contratos, seus temas e objetivos.

Os resultados só foram apurados após a realização de um cálculo matemático que levou em conta o total gasto com treinamentos em geral e o total investido, especificamente, em treinamentos de comunicação.

Resultados e discussão

O Portal da Transparência pode ser consultado por qualquer órgão ou cidadão, a todo e momento, pela internet. Por ele, é possível pesquisar, investigar e avaliar o gasto de cada centavo do dinheiro público. E foi por meio dessa ferramenta de comunicação e transparência da administração pública que foi possível alcançar os resultados que aqui serão apresentados.

A pesquisa foi feita nos 39 municípios da RMVale. A Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte foi criada pela Lei Complementar Estadual 1166, de 9 de janeiro de 2012. A partir dessa lei a RMVale se tornou uma das 6 regiões metropolitanas do Estado de São Paulo. Ela está definida conforme o mapa abaixo.

Figura 1 – Mapa da RMVale



Fonte: Site da Prefeitura de Tremembé

O trabalho de pesquisa foi feito em 39 acessos diferentes aos Portais, com a investigação, em cada uma das cidades, dos investimentos feitos em treinamentos.

Dos 39 municípios estudados, apenas 13 apresentam algum tipo de investimento em treinamentos de qualquer espécie, com valores considerados ínfimos em relação ao orçamento do município.

Destaque para São José dos Campos, por exemplo. O maior município da RMVale que teve um orçamento aprovado pela Câmara para 2021 de R\$ 3 bilhões de reais e um investimento em treinamentos de todos os tipos no mesmo ano, R\$ 42 mil reais. Isso representa 0,01% do orçamento municipal aplicado em treinamento e desenvolvimento.

Dos 39 municípios, 26 demonstram não terem investido nessa área.

Outro destaque negativo é Ilhabela, com um orçamento superior a R\$ 800 milhões e um pífio investimento em treinamentos, na ordem de 5 mil reais no ano.

De toda a região, apenas 2 municípios investiram em treinamentos de comunicação. Os custos foram levantados, via Portal, nas cidades de Ubatuba e Caraguatatuba, ambos municípios do Litoral Norte. Ou seja em toda a Serra da Mantiqueira e Vale do Paraíba não foram encontrados valores investidos em treinamentos para que os servidores possam se comunicar de forma mais empática e assertiva.

A única cidade que tem um número que chama a atenção em 2021 é Pindamonhangaba. Em apenas um contrato, em 2021, foi gasto o valor de R\$ 2.811 milhões. Porém toda essa verba demonstra ter sido voltada à um aprendizado de ferramenta técnica de sistema de tecnologia da informação. Ou seja, um orçamento que não foi utilizado dentro do conceito que se propõe discutir aqui nesse artigo, que envolve a comunicação e desenvolvimento humano. No caso de Pindamonhangaba, o investimento era tecnológico. O valor contempla o licenciamento de uma plataforma tecnológica para a gestão automatizada da rede de saúde e também o treinamento dos funcionários para que soubessem trabalhar na nova plataforma. Ou seja, o investimento declarado não é diretamente voltado para treinamento. Mas o T&D compõe o processo licitatório de uma ferramenta tecnológica.

E os resultados são tímidos e praticamente irrelevantes. Em 2021, dos 39 municípios, apenas 13 investiram em algum tipo de treinamento e só 2 contrataram treinamento de comunicação para o desenvolvimento dos servidores. Números desanimadores para quem acredita no caminho do aprendizado constante e do treinamento e desenvolvimento para um aperfeiçoamento do trabalho de servidores e de políticos.

A seguir, a tabela com os descritivos de cada cidade, com os valores gastos por contratos na área de treinamento e desenvolvimento.

Tabela 1 – Valores investidos pelos municípios em treinamentos

Município	Investimento em T&D em 2021
TAUBATÉ	R\$ 77.450,00
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	R\$ 42.480,00
PINDAMONHANGABA	R\$ 2.811.998,33
CAÇAPAVA	R\$ 14.500,00
SANTO ANTÔNIO DO PINHAL	R\$ 29.988,00
CUNHA	R\$ 547.182,67
CARAGUATATUBA	Valores ainda não declarados no Portal
AREIAS	Valores ainda não declarados no Portal
UBATUBA	Valores ainda não declarados no Portal
CAMPOS DO JORDÃO	Valores ainda não declarados no Portal
APARECIDA	R\$ 16.578,00
ILHABELA	R\$ 5.621,00
PIQUETE	R\$ 11.027,00

Fonte: Portal da Transparência

Nota-se que, em algumas cidades, o treinamento já foi declarado mas os valores investidos ainda não. É que as Prefeituras têm o prazo legal para lançamentos dos valores e dos contratos. Como alguns foram feito em dezembro, os lançamentos ainda não foram realizados até o fechamento desses estudos.

Ressalta-se aqui que foi feita uma busca criteriosa para investigar os gastos e levantar o quanto tem sido investido. Porém algumas Prefeituras podem apresentar gastos superiores aos relevados pelo Portal se levarmos em conta que, em alguns casos, os treinamentos podem ser pagos dentro de outros “pacotes” de serviços, como a implementação de uma nova ferramenta tecnológica que vem acompanhada de um treinamento, às vezes, não escrito dessa forma no Portal.

Considerações Finais

Este artigo teve como objetivo verificar como a RMVale tem investido em treinamentos de comunicação para aprimorar o trabalho de servidores por meio da educação continuada e do aprendizado contínuo.

Verificou-se que muito pouco tem sido aplicado nessa área. Em 2021, dos 39 municípios, apenas 13 fizeram investimentos na área de T&D. Alguns com orçamentos extremamente tímidos dedicados à essa área.

Como esse artigo defende que uma boa comunicação é necessária para alcançar o conceito da nova gestão pública, verificou-se que muito pouco ou quase nada é feito no aprimoramento dos servidores nas questões de comunicação. Foram levantados treinamentos de comunicação em apenas 2 municípios do Litoral Norte.

Apesar dos dados demonstrarem um certo descaso com a questão do T&D no setor público, ressalta-se aqui a grande oportunidade que pode estar por vir para quem atua nesse mercado. Com as crescentes cobranças por servidores mais capacitados e que se comuniquem melhor para conseguirem exercer uma boa comunicação pública, certamente os gestores sofrerão cada vez mais cobranças e pedidos para treinamentos, o que pode movimentar esse mercado de forma regionalizada e até nacionalizada.

Esse artigo sugere ainda estudos futuros sobre a quantidade e a qualidade dos treinamentos, para que eles possam acontecer não só em maior número mas também com foco no desenvolvimento de pessoas e não apenas no aprendizado de ferramentas.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Cleber Pinheiro. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo, 1980.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos; Spink, Peter (1998). “**Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**”. São Paulo: Editora FGV, 1998

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. **Administrador de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1999

ENTEMAN, W. F. Managerialism. **The emergence of a new ideology**. Madison, Wisconsin: University of Wisconsin Press, 1993.

FELICÍSSIMO, José Roberto. **América latina : movimentos sociais frente à descentralização do Estado**, Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro. 1994.

HEBERLÊ, Antônio. Comunicação para o Desenvolvimento. **Brasília**. 2012.

HOMEM, Antonio Pedro Barbas. **O Espírito das Instituições**. Lisboa: Almedina, 2006.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/>

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. (2007). **Administração de projetos: como transformar idéias em resultados**. São Paulo: Atlas.

NAKANE, M. I. “**A Test of Competition in Brazilian Banking**”. Banco Central do Brasil, Working Paper Series n. 12, março de 2001.

PAULA, Ana Paes. **Entre a administração e a política: os desafios da gestão pública democrática**. Tese de doutorado pela Unicamp. Campinas. 2003.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. Takeshy Tachizawa, Victor Cláudio Paradula Ferreira e Antônio Alfredo Mello Fortuna. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

WOOD, E. M. **As origens do capitalismo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.