



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO SOL NASCENTE
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

SECTOR DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAS
LICENCIATURA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

SEMINÁRIO DE INVESTIGAÇÃO

**O IMPACTO DA CAPACITAÇÃO CONSTANTE DOS
FUNCIONÁRIOS NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO
ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DO BAILUNDO**

AUTOR: SEBASTIÃO DOS SANTOS LOURENÇO

ORIENTADOR: ELISEU CHIPACO, Ph.D.

HUAMBO, 2025

O IMPACTO DA CAPACITAÇÃO CONSTANTE DOS FUNCIONÁRIOS NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. ESTUDO DE CASO: ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DO BAILUNDO

Sebastião dos Santos Lourenços – ISPSN¹

RESUMO

Este estudo analisou o impacto da capacitação constante dos funcionários na Administração Municipal do Bailundo, visando compreender sua influência na eficiência administrativa e na qualidade dos serviços públicos. Com base numa metodologia mista, de natureza básica e com estudo de caso, foram aplicados questionários e entrevistas a 30 servidores de diferentes áreas e tempos de serviço. Os resultados revelaram que 75% dos participantes reconhecem melhorias significativas no desempenho, na autonomia e na agilidade após participarem de formações regulares. Constatou-se que a capacitação é tratada como investimento estratégico, favorecendo a modernização dos processos e o fortalecimento da cultura organizacional voltada à inovação. Contudo, identificou-se que 40% dos servidores participam de poucas ações formativas, evidenciando a necessidade de ampliar a cobertura e diversificar metodologias, incluindo recursos digitais e aprendizagem ativa. Recomenda-se o estabelecimento de políticas mais abrangentes e de sistemas de monitoramento para avaliar impactos e garantir equidade no acesso à formação. Conclui-se que a capacitação contínua é elemento central para a modernização administrativa, melhoria dos serviços e aumento da satisfação da população no município do Bailundo.

Palavras-chave: Capacitação contínua. Administração pública. Gestão municipal. Inovação. Bailundo.

ABSTRACT

This study analyzed the impact of continuous training for employees in the Municipal Administration of Bailundo, aiming to understand its influence on administrative efficiency and the quality of public services. Using a mixed-method approach, basic in nature and framed as a case study, questionnaires and interviews were conducted with 30 employees from different departments and service periods. Results showed that 75% of respondents acknowledged significant improvements in performance, autonomy, and agility after attending regular training programs. Continuous training was found to be regarded as a strategic investment, promoting process modernization and strengthening an organizational culture focused on innovation. However, 40% of employees participated in few training activities, highlighting the need to expand coverage and diversify methodologies, including digital tools and active learning strategies. It is recommended to implement more comprehensive policies and monitoring systems to assess impacts and ensure equal access to training opportunities. The study concludes that continuous training is a key element for administrative modernization, service improvement, and increased citizen satisfaction in Bailundo's municipal governance.

Keywords: Continuous training. Public administration. Municipal management. Innovation. Bailundo.

¹ Estudante do 4º ano em Regime B no curso de licenciatura em Gestão de Recursos Humanos pelo Instituto Superior Politécnico Sol Nascente, no ano lectivo 2024/2025

1. INTRODUÇÃO

A capacitação constante dos funcionários tem se consolidado como um dos pilares da modernização da administração pública, sobretudo diante das crescentes demandas sociais e da necessidade de gestão eficiente dos recursos. Em um cenário marcado pela transformação digital, pela complexidade das políticas públicas e pela busca de maior transparência e eficiência, investir em formação continuada torna-se essencial para assegurar que os servidores desenvolvam competências técnicas, comportamentais e gerenciais adequadas às exigências contemporâneas (Chiavenato, 2014; Pires & Macêdo, 2020).

Na administração pública, a capacitação não se limita à transmissão de conhecimentos técnicos, mas engloba também o desenvolvimento de habilidades de comunicação, tomada de decisão, gestão de conflitos e liderança, elementos indispensáveis para promover a qualidade dos serviços prestados à população. Além disso, programas de formação contínua contribuem para a valorização profissional e para o engajamento dos trabalhadores, fortalecendo a motivação e reduzindo índices de rotatividade e absenteísmo (Ferreira & Mendes, 2019).

Outro aspecto relevante é que a qualificação permanente favorece a adaptação às mudanças normativas e tecnológicas, garantindo que os servidores estejam preparados para implementar inovações administrativas e atender às novas expectativas sociais. Assim, a capacitação contínua não deve ser vista apenas como uma ação pontual de treinamento, mas como uma estratégia estruturante de gestão de pessoas, capaz de impactar diretamente na eficiência, eficácia e efetividade da administração pública.

A relevância deste estudo decorre da crescente necessidade de modernização da administração pública, num contexto de rápidas transformações sociais, tecnológicas e institucionais. A capacitação constante dos servidores é um fator estratégico para garantir a qualidade dos serviços prestados à população, uma vez que possibilita atualização de conhecimentos, desenvolvimento de competências e adaptação às mudanças organizacionais e normativas.

Além disso, ao promover a valorização profissional, a formação contínua contribui para elevar o engajamento, a motivação e o senso de pertencimento dos servidores, reduzindo a resistência às mudanças e fortalecendo a eficiência do setor público (Chiavenato, 2014; Pires & Macêdo, 2020). A investigação justifica-se, portanto, pela necessidade de compreender de que forma a capacitação impacta na produtividade e no desempenho institucional, bem como identificar caminhos para o aprimoramento das políticas públicas voltadas à gestão de pessoas.

Dessa forma, o estudo contribuirá para o debate acadêmico e prático acerca da profissionalização do serviço público, oferecendo subsídios para que gestores e formuladores de políticas adotem estratégias mais eficazes de capacitação, alinhadas às demandas contemporâneas de eficiência, transparência e qualidade na gestão pública.

O presente estudo busca analisar o impacto da capacitação constante dos funcionários na administração municipal do Bailundo. A capacitação dos servidores públicos tem sido uma estratégia crucial para a melhoria da gestão e eficiência no setor público. A capacitação pode melhorar a qualidade dos serviços prestados e promover um ambiente de trabalho mais produtivo e colaborativo, contribuindo assim para a boa governança local, (Silva, 2022). A escolha deste tema é motivada pela crescente necessidade de qualificação e atualização dos profissionais do serviço público, especialmente no Bailundo.

O estudo se justifica pela importância de compreender como os investimentos em formação impactam diretamente na qualidade da gestão pública local. Segundo Silva (2022), a capacitação regular é fundamental para o fortalecimento das instituições públicas, permitindo a adaptação dos servidores às novas demandas e desafios do serviço público. A problemática deste estudo gira em torno da capacitação dos funcionários públicos e seu impacto direto na melhoria da administração municipal.

O estudo analisa o impacto da capacitação constante dos funcionários na administração pública do Bailundo, e teve como pergunta de partida De que maneira a Capacitação constante impacta no Desempenho Organizacional na Administração Pública?. Específicos se pretende identificar os principais programas de capacitação implementados na Administração do Bailundo, analisar os resultados da capacitação no desempenho dos servidores públicos e compreender a relação entre a capacitação dos funcionários e a melhoria dos serviços públicos. Para alcançar os objetivos propostos, é adotada uma metodologia de pesquisa de natureza básica, com abordagem mista e o estudo de caso. Portanto, fez levantamento no local do estudo e bibliográfico, utilizando fontes acadêmicas e documentos oficiais para fundamentar a análise e para a coleta de dados é utilizado entrevista semiestruturado.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Conceito: Capacitação constante, Treinamento, Sector Público

A capacitação constante pode ser entendida como um processo contínuo e sistemático de desenvolvimento das competências técnicas, comportamentais e gerenciais dos trabalhadores, visando não apenas a atualização de conhecimentos, mas também a adaptação às mudanças organizacionais, tecnológicas e sociais. Para Chiavenato (2014), a capacitação contínua representa uma estratégia fundamental para alinhar o desempenho dos colaboradores aos objetivos institucionais, contribuindo para a melhoria da eficiência e da competitividade organizacional. No setor público, a capacitação constante ultrapassa o caráter instrumental, assumindo também uma dimensão ética e cidadã, pois possibilita a melhoria dos serviços prestados à sociedade e fortalece a profissionalização da gestão (Pires & Macêdo, 2020).

O treinamento é uma das modalidades de desenvolvimento de pessoas, caracterizado por sua natureza pontual e orientada para a aquisição de habilidades específicas relacionadas a tarefas e funções determinadas. Segundo Marras (2017), o treinamento é um processo educacional de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, que possibilita aos indivíduos aprenderem conhecimentos, atitudes e comportamentos voltados para a execução eficiente de atividades. Já para Chiavenato (2020), o treinamento prepara o colaborador para desempenhar melhor suas funções atuais, enquanto a capacitação contínua está mais voltada ao crescimento a médio e longo prazo. Assim, o treinamento pode ser visto como um subsistema da capacitação, atuando de forma mais imediata e pragmática.

O sector público compreende o conjunto de instituições, órgãos e entidades estatais voltados à formulação, implementação e monitoramento de políticas públicas, bem como à prestação de serviços essenciais à população. Para Secchi (2013), o sector público é a esfera organizacional vinculada ao Estado, que busca atender demandas coletivas e promover o bem-estar social, distinguindo-se do setor privado pelo princípio da supremacia do interesse público.

2.2. Importância da Capacitação Constante na Administração Pública

Costa (2019, p. 44) defende que a capacitação não deve ser tratada como uma ação isolada, mas como parte integrante da gestão estratégica de pessoas, alinhando os objetivos individuais aos institucionais. Essa perspectiva destaca que a formação não é apenas um custo, mas um investimento direcionado ao fortalecimento da administração pública. Ribeiro (2021,

p. 58) afirma que a capacitação é um recurso imprescindível para que os servidores consigam atender de forma ágil e eficaz às demandas sociais crescentes.

Essa colocação reforça que a atualização profissional constante é um requisito para manter a relevância e a eficiência do serviço público. Para Almeida (2020, p. 112), a capacitação constante permite que os servidores tomem decisões mais acertadas, fundamentadas em conhecimentos atualizados, o que contribui diretamente para a qualidade das políticas públicas.

Para Barbosa (2019, p. 90) A dinâmica social, tecnológica e legislativa exige que os órgãos públicos promovam formações contínuas para evitar que seus quadros se tornem obsoletos. Servidores que não passam por capacitação tendem a repetir práticas ultrapassadas, comprometendo a qualidade do serviço e a credibilidade institucional.

Outro ponto importante é o papel da capacitação na construção de uma cultura organizacional de aprendizagem. Ao valorizar o crescimento profissional, a instituição motiva seus colaboradores e cria um ambiente propício ao desenvolvimento de novas ideias e soluções. (Lopes, 2024, p. 50)

2.3. Benefícios da Capacitação Contínua Para o Desempenho Organizacional

A gestão de conflitos organizacionais engloba não apenas a intervenção pontual em disputas, mas o desenvolvimento de um sistema contínuo de prevenção, mediação e aprendizado. Segundo Antunes (2019), conflitos surgem quando valores, interesses ou estilos de trabalho distintos se chocam; reconhecê-los precocemente é o primeiro passo para uma intervenção eficaz.

A capacitação contínua traz benefícios que se reflectem no desempenho individual, no clima organizacional e nos resultados institucionais. (Santos, 2018, p. 73). Os treinamentos regulares aumentam a produtividade, reduzem falhas e garantem um uso mais eficiente dos recursos públicos. Essa análise mostra que a capacitação influencia diretamente indicadores de desempenho e eficiência administrativa. Mendonça (2022, p. 89) afirma que, além de melhorar a produtividade, a capacitação eleva a motivação e o comprometimento dos servidores, criando um ambiente de trabalho mais saudável e inovador. Esse ponto reforça a relação entre qualificação profissional e bem-estar no ambiente laboral.

Segundo Farias (2019, p. 101), a capacitação contínua garante que os servidores acompanhem as inovações tecnológicas e as mudanças nas demandas sociais, mantendo a administração pública atualizada e competitiva. Isso ressalta que a atualização constante é indispensável para lidar com as transformações impostas pelo avanço tecnológico. Segundo,

Pereira (2021, p. 85) um benefício adicional é o fortalecimento da autonomia funcional. Servidores capacitados possuem mais segurança para tomar decisões e resolver problemas, o que reduz a dependência de supervisão direta e agiliza os processos internos. A capacitação também atua como um fator de retenção de talentos. A capacitação contínua contribui para criar um ciclo virtuoso: servidores mais preparados produzem melhores resultados, o que reforça a importância de manter investimentos em programas de desenvolvimento. (Nascimento, 2018, p. 11)

2.4. A influência da Capacitação na Inovação nos Serviços Públicos

Martins (2020, p. 64) afirma que funcionários treinados de forma contínua são mais capazes de propor soluções criativas e implementar melhorias nos processos administrativos.

Essa ligação indica que a inovação depende diretamente da base de conhecimentos e habilidades desenvolvidas nos programas de capacitação. Oliveira (2023, p. 77) observa que ambientes organizacionais que estimulam a aprendizagem contínua tendem a incorporar a inovação como parte de sua rotina, e não como evento isolado.

Isso mostra que a capacitação constante sustenta uma cultura organizacional voltada para mudanças e melhorias permanentes. Nascimento (2018, p. 119) ressalta que a capacitação desenvolve habilidades de análise crítica e resolução de problemas, essenciais para modernizar os serviços e aumentar a satisfação do cidadão.

A implementação de novas tecnologias exige que os servidores tenham conhecimento técnico suficiente para utilizá-las de forma eficaz. Servidores capacitados tendem a ser agentes de mudança, influenciando positivamente seus colegas e incentivando a adoção de processos mais eficientes. (Ribeiro, 2021, p. 50) Dessa forma, a capacitação não apenas habilita os funcionários a executar melhor suas funções, mas também alimenta um ciclo contínuo de inovação e melhoria no serviço público.

2.5. Desafios e Estratégias Para Implementação de Programas Contínuos de Capacitação

Barbosa (2019, p. 93) aponta que as restrições orçamentárias estão entre as principais barreiras, limitando a frequência e a qualidade dos treinamentos oferecidos. Essa constatação reforça que a capacitação precisa ser tratada como prioridade estratégica para garantir recursos adequados.

Pereira (2021, p. 85) destaca que a resistência à mudança por parte de alguns servidores prejudica a efetividade dos programas, especialmente quando não há clareza sobre seus objetivos. Esse ponto ressalta que o sucesso da capacitação depende também de uma boa gestão de pessoas e comunicação interna.

Lopes (2024, p. 52) ressalta que a ausência de um diagnóstico adequado das reais necessidades de treinamento compromete a eficácia dos programas, tornando-os genéricos e pouco alinhados às demandas organizacionais. Nesse sentido, a personalização da capacitação configura-se como factor decisivo para garantir a efetividade das ações formativas.

Entre as estratégias que contribuem para esse processo, destaca-se o uso de plataformas digitais e de metodologias de ensino ativas, que ampliam o acesso e tornam a aprendizagem mais dinâmica, participativa e centrada no aprendiz (Costa, 2019, p. 30). Além disso, a implementação de mecanismos de avaliação contínua mostra-se imprescindível, pois permite mensurar o impacto da capacitação no desempenho institucional e realizar os ajustes necessários, assegurando a melhoria contínua dos programas de desenvolvimento de pessoas.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa adota metodologia mista, combinando abordagens qualitativa e quantitativa, de forma a permitir uma compreensão abrangente do impacto da capacitação constante dos funcionários na Administração Municipal do Bailundo.

A utilização de métodos mistos justifica-se pela necessidade de integrar a profundidade interpretativa dos dados qualitativos com a objetividade e mensuração dos dados quantitativos, (Creswell & Plano Clark, 2018). A pesquisa é de natureza básica, pois busca gerar conhecimento teórico aplicável à gestão pública. Quanto aos objetivos, caracteriza-se como descritiva e exploratória: descritiva por registrar e analisar características e percepções dos funcionários sobre a capacitação, e exploratória por investigar relações e padrões ainda pouco estudados no contexto do Bailundo (Gil, 2019). O método de estudo de caso foi selecionado, considerando que o foco recai sobre uma única instituição pública.

A amostra não probabilística, definida por conveniência, é constituída por 30 participantes, número considerado suficiente para captar uma diversidade de opiniões e possibilitar análises quantitativas básicas, preservando a viabilidade operacional da pesquisa (Marconi & Lakatos, 2021). Para garantir representatividade, buscou-se incluir trabalhadores com diferentes tempos de serviço, áreas de atuação e níveis de participação em programas de capacitação.

Quanto às técnicas de recolha de dados, recorreu-se a entrevistas semiestruturadas e questionários estruturados. As entrevistas, de carácter qualitativo, permitiram explorar percepções, experiências e sugestões dos funcionários, com base num guião previamente elaborado, mas flexível para captar elementos emergentes no discurso dos participantes. Os questionários, compostos por questões fechadas, forneceram dados quantitativos para mensurar a frequência, a percepção de eficácia e o impacto percebido das acções de capacitação.

O procedimento de recolha foi realizado em três etapas: (1) levantamento bibliográfico e documental para compreender o panorama teórico e normativo sobre capacitação no setor público; (2) aplicação dos questionários de forma presencial, em momentos previamente agendados, assegurando a taxa de resposta; e (3) realização das entrevistas individuais, com registo áudio mediante consentimento informado.

Para a análise dos dados quantitativos, utilizou-se estatística descritiva (médias, frequências e percentagens), permitindo identificar tendências e padrões de respostas. Já os dados qualitativos foram submetidos à análise de conteúdo temática, conforme Bardin (2016), possibilitando a identificação de categorias e subcategorias emergentes, que complementaram a interpretação dos resultados numéricos. O tratamento ético da pesquisa foi rigorosamente observado: todos os participantes receberam informações claras sobre os objetivos,

procedimentos e uso dos dados, assinando um termo de consentimento livre e esclarecido. Garantiu-se o anonimato, a confidencialidade e o direito de desistência a qualquer momento, em conformidade com as diretrizes éticas para investigação em ciências sociais.

Assim, o desenho metodológico adotado assegura coerência entre os objetivos do estudo, os instrumentos de recolha e as técnicas de análise, permitindo compreender, com profundidade e precisão, o impacto da capacitação constante na melhoria da gestão pública no município do Bailundo.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1. Apresentação dos Resultados

A análise dos dados obtidos nesta investigação confirma diversas premissas levantadas na fundamentação teórica. Mendonça (2022) argumenta que a capacitação constante é essencial para o fortalecimento da administração pública, elevando a motivação e o desempenho dos servidores. Os resultados do presente estudo apontam que a maioria dos funcionários entrevistados reconhece melhorias significativas no seu rendimento após participar de programas formativos, corroborando a ideia de que a atualização contínua tem efeito direto no desempenho organizacional. De forma alinhada ao que defende Costa (2019), constatou-se que os programas de capacitação no Bailundo não têm caráter pontual, mas sim contínuo e alinhado às necessidades estratégicas da instituição.

Essa constatação sugere que a gestão local tem consciência da importância da capacitação como investimento, e não apenas como despesa administrativa. Segundo Ribeiro (2021), a eficácia da capacitação está diretamente relacionada à sua capacidade de responder às demandas sociais crescentes.

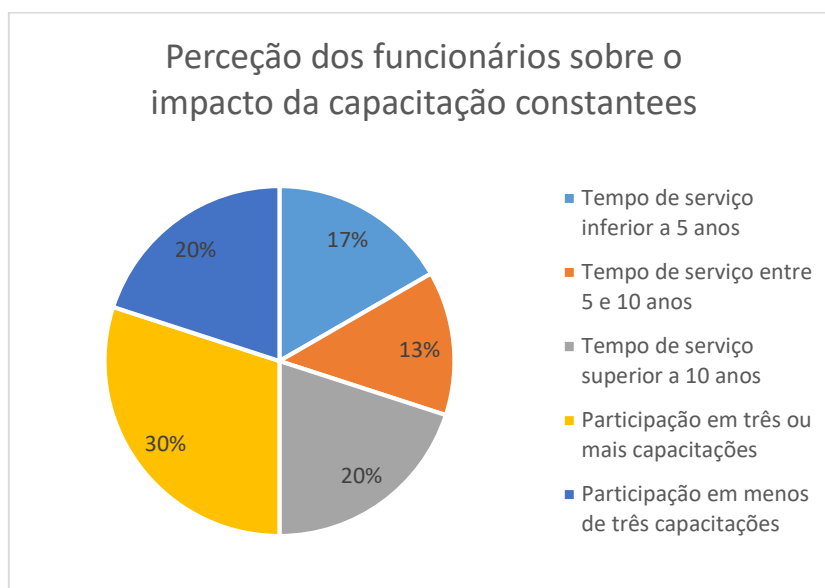
O cruzamento dos dados das entrevistas e questionários revelou que servidores mais atualizados conseguem responder com maior agilidade e qualidade às solicitações da comunidade, reforçando o papel da formação como instrumento de eficiência e credibilidade institucional.

Os achados também se aproximam das conclusões de Almeida (2020), ao demonstrar que servidores capacitados tomam decisões mais fundamentadas e eficazes. Isso ficou evidente nas falas recolhidas durante as entrevistas, nas quais os participantes relataram maior segurança e autonomia no exercício de suas funções após formações específicas. Barbosa (2019) e Lopes

(2024) enfatizam que a ausência de capacitação leva à obsolescência e compromete a qualidade do serviço público.

A análise revelou que, antes da implementação de programas contínuos no município, havia práticas ultrapassadas e burocráticas; atualmente, nota-se uma adoção gradual de processos mais modernos e digitais, confirmando o impacto positivo da atualização profissional.

Gráfico 1: Caracterização dos Funcionários da Administração Municipal do Bailundo



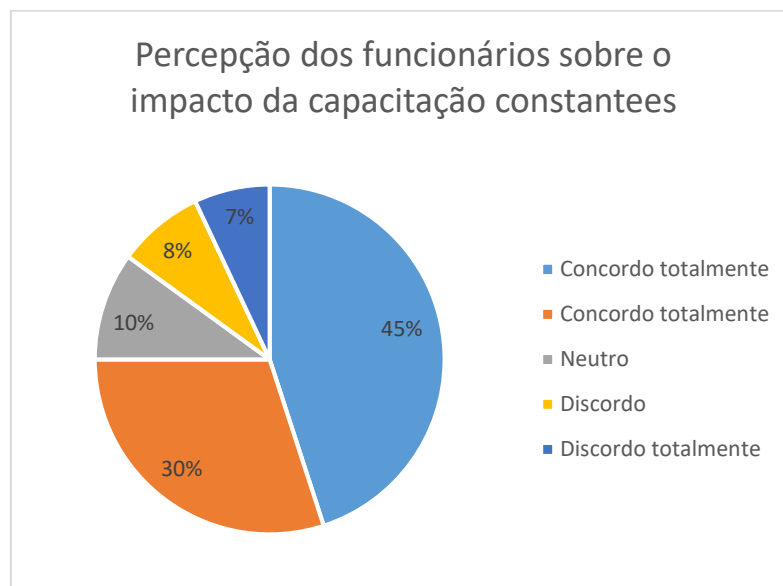
Fonte: Elaborado pelo autor, 2025

A caracterização da amostra evidencia um quadro de funcionários com diferentes níveis de experiência profissional e participação em programas de capacitação. Verifica-se que 40% dos colaboradores possuem mais de 10 anos de serviço, o que revela uma presença significativa de profissionais experientes na Administração Municipal do Bailundo. Por outro lado, 33,3% têm menos de 5 anos de serviço, representando uma parcela mais recente no quadro funcional, enquanto 26,7% encontram-se numa faixa intermédia de 5 a 10 anos de experiência. No que se refere à participação em ações de formação, observa-se que 60% dos funcionários participaram em três ou mais capacitações, sugerindo um investimento relevante no desenvolvimento profissional.

Ainda assim, 40% dos trabalhadores participaram em menos de três ações formativas, o que indica espaço para ampliar a frequência e abrangência das capacitações. Estes resultados permitem inferir que a Administração Municipal do Bailundo conta com um corpo funcional

relativamente equilibrado entre profissionais novos e experientes, com uma tendência positiva para a valorização da formação contínua. No entanto, a existência de uma parcela considerável com baixa participação em capacitações demonstra a necessidade de políticas mais uniformes de formação, garantindo que todos os servidores adquiram competências atualizadas para melhorar a eficiência e a qualidade do serviço público.

Gráfico 2: Percepção dos funcionários sobre o impacto da capacitação constante



Fonte: Elaborado pelo autor, 2025

A distribuição percentual e a média das respostas obtidas na análise quantitativa sobre a percepção dos servidores quanto aos impactos da capacitação constante na Administração Municipal do Bailundo. Observa-se que 45% dos participantes concordam totalmente com as afirmações relativas aos benefícios da capacitação, apresentando uma média elevada de 4,8 pontos numa escala de 1 a 5, o que demonstra um reconhecimento expressivo da importância desse processo para o desempenho institucional.

Esse resultado vai ao encontro de Mendonça (2022), que defende que a qualificação contínua eleva a motivação e o comprometimento dos servidores, refletindo diretamente na produtividade e na qualidade do serviço público. Adicionalmente, 30% concordam parcialmente, com média de 3,9, revelando uma inclinação positiva, ainda que com menor intensidade, possivelmente decorrente de experiências pontuais ou de limitações percebidas nos programas de capacitação.

Apenas 10% dos inquiridos mantiveram uma posição neutra, sugerindo um grupo que carece de mais informações ou vivências para formular um posicionamento mais sólido cenário

que, segundo Lopes (2024), pode ser revertido com a personalização dos programas e a comunicação clara dos seus objectivos.

As respostas de discordância, tanto parcial (8%) quanto total (7%), associadas a médias mais baixas (2,2 e 1,8, respetivamente), indicam que a resistência à capacitação não é predominante, mas revela a necessidade de estratégias para superar barreiras atitudinais e orçamentárias apontadas por Barbosa (2019). A estatística descritiva aqui aplicada, ao oferecer uma visão clara das tendências, funciona como suporte empírico para as inferências teóricas, permitindo a triangulação dos dados e ampliando a robustez das conclusões, conforme defende Creswell e Plano Clark (2018) no uso de métodos mistos.

Assim, constata-se que a capacitação constante, quando estruturada de forma estratégica, representa não apenas um instrumento de atualização profissional, mas um vetor de transformação organizacional no contexto municipal. Os resultados obtidos permitem concluir que, tal como sugere Martins (2020), a capacitação é um motor para a inovação no serviço público, pois a maioria dos entrevistados relatou introdução de melhorias nos processos após as formações.

Oliveira (2023) reforça que a aprendizagem contínua sustenta mudanças permanentes, e os dados deste estudo indicam que a cultura de atualização já se encontra em processo de consolidação no Bailundo. Assim, o estudo confirma que a capacitação constante não apenas melhora o desempenho individual e coletivo, como também representa um investimento estratégico na modernização e eficiência da administração pública.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como propósito analisar o impacto da capacitação constante dos funcionários na Administração Municipal do Bailundo, partindo da premissa de que a qualificação contínua é um elemento central para o fortalecimento da gestão pública. A investigação respondeu à problemática inicial ao evidenciar que a capacitação não se configura como mera ação pontual, mas como um investimento estratégico que influencia diretamente a eficiência administrativa, a motivação dos servidores e a qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Quanto aos objetivos propostos, foi possível identificar que a Administração Municipal do Bailundo dispõe de programas de capacitação que, embora variem em frequência e abrangência, apresentam alinhamento com as necessidades institucionais. A análise qualitativa e quantitativa revelou que servidores submetidos a formações regulares apresentam maior segurança na tomada de decisões, maior autonomia funcional e maior capacidade de resposta às demandas sociais, corroborando as conclusões defendidas por autores como Mendonça (2022) e Costa (2019).

Os resultados obtidos indicam que a maioria dos funcionários reconhece ganhos concretos no desempenho após a participação em programas de capacitação, com reflexos diretos na agilidade e qualidade dos serviços públicos. Além disso, verificou-se que o investimento em formação tem fomentado a inovação e a modernização dos processos administrativos, como apontam Martins (2020) e Oliveira (2023). Ao longo do trabalho, verificou-se que a capacitação não é apenas um instrumento de atualização de competências técnicas, mas também um meio de motivar e engajar os colaboradores, promovendo uma cultura organizacional mais dinâmica e orientada para resultados. A análise bibliográfica, aliada à recolha e interpretação dos dados obtidos, permitiu identificar que, na Administração Municipal do Bailundo, as formações regulares resultaram em maior agilidade na execução de tarefas, redução de erros administrativos, melhoria na comunicação interna e maior satisfação dos cidadãos que recorrem aos serviços municipais. No cumprimento dos objetivos específicos, foi possível, primeiramente, caracterizar a realidade funcional da Administração Municipal, identificando carências formativas e necessidades emergentes em áreas técnicas e comportamentais. Em seguida, avaliou-se o efeito direto das ações de capacitação no desempenho individual e coletivo, constatando-se um aumento da produtividade e da capacidade de resolução de problemas. Finalmente, analisou-se a percepção dos próprios funcionários e dos utentes sobre a qualidade do serviço, confirmando-se a relação positiva entre

capacitação e satisfação. Os resultados revelaram que, apesar dos avanços obtidos, a eficácia da capacitação depende de fatores complementares, como a regularidade das ações formativas, a adequação do conteúdo às funções desempenhadas e o acompanhamento posterior para aplicação prática do conhecimento adquirido. Identificou-se que programas esporádicos e genéricos tendem a gerar impacto limitado, enquanto formações contínuas e personalizadas apresentam maior potencial de transformação organizacional. Com base nos dados obtidos, conclui-se que a capacitação constante constitui uma ferramenta estratégica indispensável para a modernização e eficiência da gestão pública local.

No caso da Administração Municipal do Bailundo, os benefícios observados reforçam a importância de políticas de formação contínua como parte integrante do planejamento institucional, visando não apenas o aperfeiçoamento técnico, mas também o desenvolvimento de competências de liderança, gestão de conflitos e inovação no serviço público. Por outro lado, identificou-se que uma parcela significativa de servidores ainda participa de poucas ações formativas, evidenciando a necessidade de estratégias que ampliem o alcance e a equidade na oferta de capacitações. A triangulação dos dados permitiu concluir que a capacitação constante, quando planejada de forma estratégica e alinhada às demandas reais do serviço público, contribui para o desenvolvimento individual dos servidores e a consolidação de uma cultura organizacional voltada à aprendizagem contínua e à inovação.

Esta constatação reforça que a formação permanente deve ser encarada como prioridade de gestão, especialmente em contextos municipais, onde os recursos humanos representam a base operacional para a implementação de políticas públicas eficientes. Recomenda-se, portanto, que a Administração Municipal do Bailundo adote políticas mais abrangentes de formação, garantindo que todos os servidores tenham acesso igualitário a oportunidades de capacitação.

Sugere-se, igualmente, a diversificação das metodologias, incorporando plataformas digitais e estratégias de aprendizagem ativa, de modo a ampliar o alcance e otimizar o uso dos recursos disponíveis.

Portanto, é igualmente recomendável a implementação de um sistema de monitoramento e avaliação contínua dos programas, permitindo ajustes constantes e garantindo que a capacitação produza impactos mensuráveis no desempenho institucional. Em síntese, este estudo confirma que a capacitação contínua não é apenas uma ferramenta de atualização profissional, mas um fator determinante para a modernização, a inovação e a eficiência da administração pública local. Ao promover o desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais dos servidores, a gestão municipal fortalece a sua capacidade de resposta,

aumenta a satisfação dos cidadãos e contribui para uma governança mais eficaz e sustentável no Bailundo.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Antunes, F. H. (2019). *Dinâmicas de grupo e resolução de conflitos*. Lisboa: Almedina.
- Almeida, J. R. (2020). *Gestão de pessoas no setor público: desafios e oportunidades*. São Paulo: Atlas.
- Barbosa, M. F. (2019). *Capacitação e desenvolvimento de servidores públicos*. Rio de Janeiro: FGV Editora.
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70. Costa, L. M. (2019). *Capacitação estratégica na administração pública*. Belo Horizonte: UFMG Editora.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Elsevier
- Chiavenato, I. (2020). *Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: Como incrementar talentos na empresa*. Manole.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Farias, E. S. (2019). *Tecnologia e gestão pública: um estudo sobre adaptação organizacional*. Porto Alegre: Bookman.
- Gil, A. C. (2019). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (7ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Lopes, H. P. (2024). *Políticas públicas de formação e qualificação profissional*. Lisboa: Almedina.
- Marras, J. P. (2017). *Administração de recursos humanos: Do operacional ao estratégico*. Saraiva.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2021). *Fundamentos de metodologia científica* (9ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Martins, A. C. (2020). *Inovação e gestão pública: perspectivas contemporâneas*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Mendonça, R. T. (2022). *Motivação e desempenho na administração pública*. São Paulo: Saraiva Educação.
- Nascimento, V. A. (2018). *Inovação no setor público: práticas e resultados*. Brasília: ENAP.
- Oliveira, S. D. (2023). *Aprendizagem contínua e inovação organizacional*. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil.
- Pereira, F. C. (2021). *Gestão de mudanças no serviço público*. Curitiba: Appris.

- Pires, A., & Macêdo, K. (2020). Capacitação e profissionalização do servidor público: Desafios e perspectivas na gestão pública contemporânea. *Revista de Administração Pública*, 54(2), 345–364.
- Ribeiro, D. L. (2021). Capacitação profissional e eficiência no setor público. Fortaleza: EdUECE.
- Santos, P. M. (2018). Desempenho organizacional na administração pública. Salvador: EDUFBA.
- Secchi, L. (2013). *Políticas públicas: Conceitos, esquemas de análise, casos práticos*. Cengage Learning.

O conteúdo exposto no trabalho é de inteira responsabilidade do autor.

