

O TREINAMENTO DE PESSOAL COMO FERRAMENTA PARA ALAVANCAGEM DA PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL

Raimundo Rodrigues Araújo Filho¹, Rosane Aparecida Gomes Hansen¹, Beatris Pereira de Almeida¹ Flavio Augustus da Mota Pacheco²

1. Graduandos do 5º Período do Curso de Administração de Empresas – Faculdade Guarai (autores);
2. Mestre em Administração pela FACECA, Coordenador do Curso de Administração de Empresas da Faculdade Guarai e Professor da Faculdade Católica do Tocantins.

Resumo

Tendo em vista que a maior parte da vida se passa no trabalho, esse ambiente tem que estar propício à produtividade. Muitas pessoas trabalham desmotivadas em setores ou departamentos que não têm afinidade e, a maioria das vezes, a empresa ou o empresário se abstém deste tipo de informação, importando-se apenas com o recursos financeiros e se esquecendo do lado sentimental do funcionário em relação à qualidade de vida no trabalho. O presente estudo foi desenvolvido com o objetivo de identificar o comportamento dos colaboradores de uma empresa em Guarai em relação ao clima e às perspectivas de trabalho. Um dos intuitos é apresentar informações de que o Treinamento pode ser uma ferramenta que auxilia no desenvolvimento do pessoal, corroborando para com a prática gerencial.

Palavras-chave: clima organizacional; treinamento; motivação; pessoas.

Introdução

Os seres humanos são recursos vivos e com enorme aptidão para o crescimento, pois desde seu nascimento até à morte, vivem em constante interação com seu meio ambiente, recebendo e exercendo influências em suas relações. Os seres humanos são os únicos capazes de auto-direção e desenvolvimento, pois são as pessoas que fazem as coisas acontecerem, que conduzem os negócios, produzem os produtos e prestam serviços de maneira excepcional.

Como as organizações precisam de pessoas espertas, ágeis, empreendedoras e dispostas a assumirem riscos para serem bem sucedidas, é imprescindível o treinamento e o desenvolvimento. Em um mundo mutável e competitivo é fundamental que a Organização se prepare para os desafios da inovação e da concorrência.

Através da aprendizagem, as pessoas recriam a si mesmas. Segundo Chiavenato, (1999) nós nos tornamos capazes de fazer algo que nunca havíamos sido capazes de fazer antes, percebemos o mundo e nossa relação para com ele, estendemos a nossa capacidade de criar, de ser parte do processo gerativo da vida. Assim, o autor faz uma relação direta entre aprendizado e treinamento, citando treinamento como experiências organizadas de aprendizagem centradas na posição atual da organização. “O treinamento deve aumentar a possibilidade de o funcionário desempenhar melhor suas atuais responsabilidades” (CHIAVENATO, 1999, p. 323).

O treinamento deve simplesmente tentar orientar essas experiências de aprendizagem num sentido positivo e benéfico e suplementá-las e reforçá-las com atividade planejada, a fim de que os indivíduos em todos os níveis da empresa possam desenvolver mais rápido seus

conhecimentos e aquelas atitudes e habilidades que beneficiarão a eles mesmos e à sua empresa.

Segundo Boog (1999), um treinamento deve ser composto por levantamento das necessidades (diagnóstico), planejamento, execução e avaliação.

1. Levantamento das necessidades: permite definir com clareza o problema a ser tratado, a necessidade a ser satisfeita, o objetivo a ser atingido por meio do treinamento.

2. Planejamento: permite-nos esclarecer, operacionalizar os objetivos e tomar as decisões estratégicas sobre em que treinar, quem treinar, como treinar, onde treinar, quando treinar e como avaliar o processo.

3. Execução: é onde implementa-se o que foi previamente programado e acontece a ação do treinamento propriamente dito.

4. Avaliação: constitui o último passo do processo de treinamento. É o momento em que se verifica se os objetivos finais foram alcançados.

Um pressuposto básico para o levantamento das necessidades é o de conhecer a estrutura da organização, o que acrescenta muito à análise dos fatos; porém, é através da atuação das pessoas que ganha seu maior dinamismo e passa a ter um sentido integrado.

A pesquisa de necessidades deve abranger a organização, os indivíduos e o ambiente, devendo ser contínua e permanente. A partir da detecção de um problema, uma deficiência, deve-se planejar a pesquisa buscando suas possíveis causas.

O levantamento de necessidades de treinamento é uma forma de diagnóstico e, como tal, deve basear-se em observações relevantes. Muitas dessas informações devem ser cuidadosamente coligidas e agrupadas sistematicamente, enquanto que outras estão disponíveis às mãos de certos administradores de linha. Como acontece com o treinamento, a determinação das necessidades de treinamento é uma responsabilidade de linha e uma função de staff (CHIAVENATO, 2006. 225).

Cabe ao administrador de linha a responsabilidade pela percepção dos problemas provocados pela carência de treinamento. Cabem a ele todas as decisões referentes ao treinamento, mesmo que utilize ou não os serviços de assessoria prestados por especialistas em treinamento.

Segundo Chiavenato (1979), estas são algumas técnicas para determinação das necessidades de treinamento dentro de uma empresa:

- observações
- solicitações da gerência
- entrevistas
- conferências de grupos
- análises de cargos ou de atividades
- Questionário de pesquisas;
- testes ou exames
- avaliação de mérito ou de execução
- registros de pessoal
- relatórios da empresa ou de produção
- planejamento organizacional a longo prazo.

Metodologia

Em primeira instantânea, foi elaborada a pesquisa exploratória para levantamento do referencial teórico que, segundo Mattar (2001), tem o objetivo de prover o pesquisador com maior conhecimento do tema ou problema de pesquisa em perspectiva.

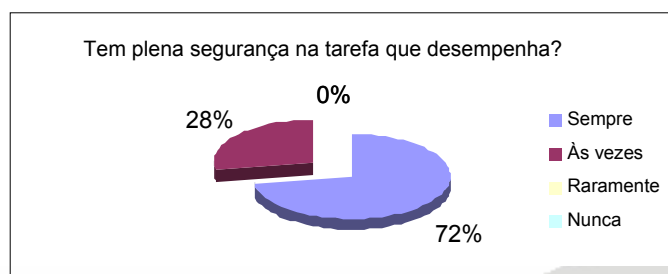
No segundo momento, foi aplicada a pesquisa descritiva, que procurou levantar a percepção dos funcionários quanto ao crescimento e aprendizado interno, utilizando um questionário estruturado com perguntas fechadas. Segundo Gil (2002), algumas pesquisas descritivas vão além da identificação da existência de relações entre variáveis, e pretendem determinar a natureza dessa relação. Há pesquisas que, embora definidas como descritivas com base em seus objetivos acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias.

Ressalta-se que a pesquisa descritiva procura registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los, descobrindo, de preferência, com precisão. Este é o caso da pesquisa no trabalho apresentada.

Resultado e Discussão

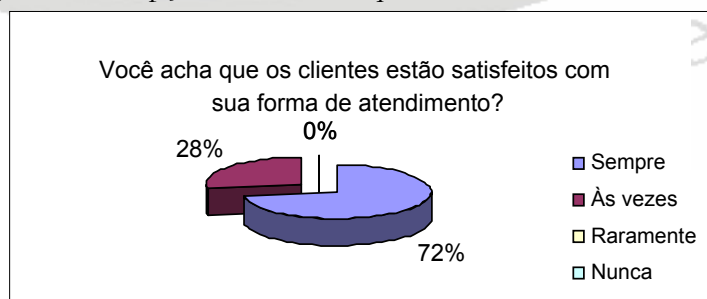
A pesquisa foi estruturada de forma a identificar a percepção dos funcionários quanto ao seu próprio atendimento, a satisfação dos clientes e conhecimento geral sobre a empresa. Segundo Chiavenato (2006), só é possível implementar um desenvolvimento organizacional se todos os funcionários ou colaboradores possuem total conhecimento de suas atividades e dos objetivos organizacionais, frisando que este último envolve seus valores, missão e visão. Os gráficos, a seguir, são as expressões básicas da pesquisa no que se pode identificar o envolvimento dos colaboradores.

Figura 1: Segurança da tarefa desempenhada



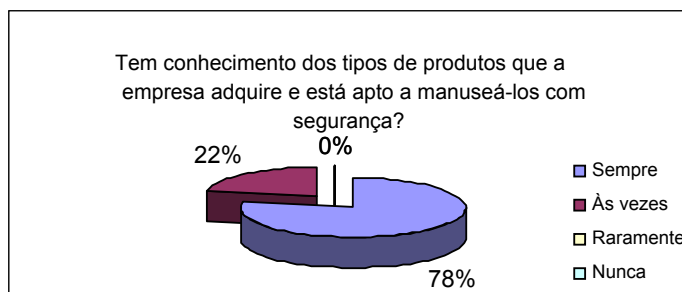
Fonte: da Pesquisa (2006)

Figura 2: Percepção dos clientes quanto à forma de atendimento



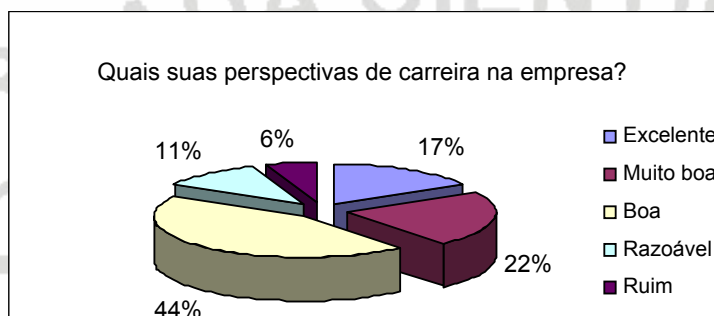
Fonte: da Pesquisa (2006)

Figura 4: Conhecimento dos produtos da empresa



Fonte: da Pesquisa (2006)

Figura 5: Perspectivas de crescimento dentro da empresa (carreira)



Fonte: da Pesquisa (2006)

É possível identificar que 28% dos funcionários não têm certeza absoluta da tarefa que desenvolve dentro da empresa. Em tempos de concorrência acirrada, em que o mercado se torna um campo de guerra, fatores como esses não podem ocorrer. Infere-se que a ausência de treinamento pode ser um dos fatores que corroboram para o alcance desse índice. 28% dos funcionários afirmam que, às vezes, clientes saem insatisfeitos da empresa, 22% não conhecem por completo os produtos com que trabalham e apenas 11% dos entrevistados possuem uma boa perspectiva de crescimento dentro da empresa.

Conclusão

Na atual conjuntura as empresas buscam incessantemente por aperfeiçoamento nas áreas administrativas, tecnológicas, estruturais e produtos. Muitas vezes esquecem de investir no seu bem mais precioso, as pessoas. Segundo Carvalho (1999), elas podem influenciar no sucesso ou fracasso da organização. Depende da forma como são exploradas. Atualmente, autores e pesquisadores têm apontado as pessoas como o foco principal das empresas, precisando de atenção e investimento.

O treinamento é apresentado como uma ferramenta para valorizar os funcionários e ensiná-los que trabalho em equipe é uma das formas de se alcançar o êxito organizacional.

No estudo, foi identificado que há necessidade de treinamento, justamente nas áreas que envolvem a valorização do funcionário, pois, segundo Vargas (1996), ele produz mais, quando se sente valorizado.

Sem pessoas capacitadas e motivadas é impossível ou quase ter obtenção de resultados empresariais. É possível, ainda, afirmar que, quando o funcionário dissocia os objetivos organizacionais dos pessoais, é o início para o declínio empresarial.

Referências

CARVALHO, Luiz C. Resposta: T&D estratos. In: BOOG, Gustavo (coord). *Manual de Treinamento e Desenvolvimento ABTD*. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto – *Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos: como incrementar talentos na empresa*. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2006.

_____. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

VARGAS, M.R.M. (1996, abril/junho). *Treinamento e Desenvolvimento: reflexão sobre seus métodos*. Revista de Administração, 31(2), 126-136.

