

TREINAMENTO DE PESSOAL NO AUTO POSTO KR EM SANTA HELENA DE GOIAS EM 2012: UM ESTUDO DE CASO¹

Álvaro César de Souza Costa²

Carolina Rodriguez Souza³

Aldeci Rufino de Queiroz⁴

RESUMO – O presente estudo aborda a importância da realização de treinamento de pessoal nas organizações. O objetivo do estudo é desenvolver projetos de treinamentos com enfoque comportamental, avaliando o aumento do grau de produtividade dos colaboradores na rede de Auto Postos KR, em Santa Helena de Goiás. Pensando na capacitação do profissional e na melhoria de sua atuação no ambiente de trabalho a pesquisa propõe a realização de pesquisa bibliográfica sobre o assunto treinamento nas organizações, planejamento e implantação de treinamentos comportamentais, capacitação dos colaboradores desta empresa e a avaliação dos resultados após a efetiva execução dos mesmos, como meio de comprovar a importância da adoção de treinamentos nas organizações atuais. Dentre os resultados, espera-se contribuir de forma significativa para a gestão e a melhoria do ambiente organizacional da empresa estudada e da qualidade de prestação de serviços dos colaboradores.

PALAVRAS CHAVES: treinamentos – colaboradores – organizações.

INTRODUÇÃO

O contexto que abrange as organizações contemporâneas está inserido em um ambiente de rápidas e intensas mudanças. A busca por novos mecanismos e ferramentas que auxiliem em uma gestão produtiva e de resultados positivos tem sido intensa. A preocupação com o capital humano das organizações e os esforços concentrados para que esse ativo alcance os propósitos de motivação, qualificação e reconhecimento das pessoas, intensifica-se cada vez mais.

O desenvolvimento e qualificação de seus profissionais têm sido o diferencial competitivo e alvo para o sucesso de muitas empresas. O treinamento de pessoal surge como técnica vital para criar condições de melhoria produtiva e de desenvolvimento das pessoas, favorecendo ainda a manutenção destes profissionais e seu encarecimento dentro das empresas.

A grande maioria das empresas tem conhecimento de que o treinamento de pessoal é uma ferramenta importante na construção da capacitação profissional que se espera dos colaboradores. No entanto, o maior problema enfrentado por essas empresas é que na grande maioria das vezes colocar essa ferramenta em prática não é encarado como uma tarefa fácil e rotineira de se aplicar.

A percepção que tem-se, é que as empresas atribuem como dificuldades operacionais enfrentadas no ambiente, problemas diretamente ligados a pessoas e aos comportamentos que elas adotam como princípios e costume. Boa parte dessas empresas se depara com a falta de habilidade que os seus colaboradores possuem para

¹ Artigo dos resultados parciais do Trabalho de Conclusão de curso dos dois autores.

² Acadêmico do Curso de Administração da Universidade Estadual de Goiás, UnU de Santa Helena de Goiás. E-mail: alvarocesar1990@uol.com.br.

³ Acadêmica do Curso de Administração da Universidade Estadual de Goiás, UnU de Santa Helena de Goiás. E-mail: carolpax@grupouniversogo.com.br.

⁴ Professor titular da Universidade Estadual, UnU de Santa Helena de Goiás – Mestre em Desenvolvimento Regional - ALFA. E-mail: aldecirufino@hotmail.com.

lidar com muitas de suas atividades e rotinas, muitas vezes por não estar claramente definido o que a empresa espera dos mesmos, no que diz respeito à qualificação profissional e competências individuais. Com a aplicação rotineira de treinamentos de pessoal, acredita-se que é possível minimizar parte destes descompassos existentes entre colaboradores e empresa.

TREINAMENTO DE PESSOAL

Gil (2010) em sua obra, diz que a preocupação com treinamentos e desenvolvimento de pessoas não é uma realidade nova na administração. Segundo o autor essa preocupação surgiu no século XX com o surgimento da Escola Clássica de Administração, porém nessa época defendia-se a teoria que o trabalhador estava diretamente motivado a trabalhar principalmente por dinheiro e demais recompensas econômicas, por isso os treinamentos eram basicamente voltados para a execução do trabalho. Entretanto, após a contribuição advinda da escola de relações humanas, com estudo desenvolvido no ambiente de trabalho passou-se a acreditar no indivíduo inserido na organização como um todo, inclusive em seus aspectos psicológicos. Com isso o treinamento passou a ser visto como uma ferramenta que abrange todos os aspectos do indivíduo, influenciando sua postura e seu comportamento dentro e fora da organização.

As mudanças impostas pelo ambiente empresarial atual requerem que as empresas tenham atitudes visionárias e que planejem ações voltadas para o treinamento e desenvolvimento de seus funcionários a fim de torná-los mais eficientes em suas tarefas.

Mas o que exatamente quer dizer treinamento de pessoas na organização?

Entende-se que o treinamento de pessoal pressupõe a transmissão de informações e habilidades propícias a criação de oportunidades para o desenvolvimento pessoal.

Por meio dele é possível melhorar a qualidade do desenvolvimento do trabalho dos profissionais nas empresas, e para fazer de suas atividades uma ferramenta qualitativa na busca dos melhores resultados.

De acordo com Chiavenato (1999, p.294) “ O treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor às pessoas, à organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações”. Por isso a importância das empresas entenderem a necessidade da realização de treinamentos para seu quadro de pessoal, visto que a aplicação de treinamentos agrega qualidade a empresa na execução de seus processos operacionais, desde que esse treinamento tenha um propósito e seja aplicado de forma eficiente.

Ainda segundo Chiavenato (2006) treinamento pode ser definido como uma forma de educação do indivíduo aplicado de maneira simples, onde é possível transmitir conhecimento para atingir um determinado objetivo. Esse treinamento envolve a transferência de conhecimento referente ao trabalho que a pessoa deseja executar.

Lacombe (2005) explica que as empresas ao realizarem treinamentos, buscam manter uma equipe com um nível melhor e alcançar melhores resultados.

Para que o treinamento alcance melhores resultados é necessário que a empresa considere-o como um investimento e não como uma despesa; que não seja visto como algo realizado apenas uma vez para novos empregados, mais sim utilizados continuamente como forma de contribuir para que os colaboradores possam executar seu trabalho com qualidade e com maior produtividade, além de lhes trazer segurança nas atividades que realiza. Dessa forma, a organização poderia realizar investimentos de

treinamentos de forma continuada fazendo com que estas práticas se tornem parte de sua política de gestão de pessoas.

IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO DE PESSOAL

Por meio de treinamentos os colaboradores podem se desenvolver adquirindo informações e técnicas que os ajudem a aumentar seu conhecimento, tornando-se relevante tanto para eles quanto para as empresas que buscam constantemente o alcance de resultados positivos para seus negócios.

Sendo os recursos humanos os mais importantes em qualquer organização, a capacitação e a motivação da equipe são indispensáveis para que o trabalho seja executado com eficiência e eficácia (LACOMBE 2005. p.311)

Investir em treinamentos e capacitação profissional dos indivíduos da organização traz ao grupo confiança e motivação para executar suas tarefas de forma satisfatória para ambos e juntos alcancem o objetivo da empresa.

LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO DE PESSOAL

Vários fatores sinalizam quando a empresa necessita da aplicação de treinamentos e esses fatores podem ser identificados através dos pontos negativos que a empresa possui, como por exemplo, comportamento inadequado dos colaboradores, produtividade baixa ou ausência dela em alguns casos, baixa qualidade na execução de tarefas, ambiente de trabalho desfavorável, alta rotatividade de pessoal, uso inadequado de recursos gerando desperdícios e até perda de clientes, pois, estes podem não confiar na qualidade do atendimento e dos produtos e serviços da empresa.

O levantamento de necessidades de treinamento compreende diversas técnicas ou ferramentas de identificação. Por meio dele, o planejamento dos treinamentos torna-se mais coerente e munido de informações capazes de direcionar os objetivos e alinhar à estratégia da empresa. Em suma, o levantamento deve atender questões necessárias ao desenvolvimento dos treinamentos propostos.

O levantamento de necessidades de treinamento deve fornecer as seguintes informações para que possa traçar a programação de treinamentos: O que deve ser ensinado? Quem deve aprender? Quando deve ser ensinado? Onde deve ser ensinado? Como se deve ensinar? Quem deve ensinar?(CHIAVENATO, 2000, p.508).

Realizando essa pesquisa citada por Chiavenato, a implantação de treinamento se torna mais eficaz. Ao analisar as necessidades de treinamento a empresa precisa estar preparada para ter uma visão ampla do que a realização de treinamento oportunizará de positivo para a organização, logo é preciso definir claramente qual metodologia será utilizada para alcançar os objetivos previamente estabelecidos.

Os líderes das organizações precisam identificar se a perda de clientes se dá em função da baixa qualidade de produtos e também dos atendimentos, pois algumas empresas perdem seus clientes devido à falta de pessoal devidamente treinado. Por esse motivo a empresa necessita fazer um levantamento de quais as maiores necessidades de treinamentos para que eles sejam implantados e assim traçar um plano de ação visando alcançar melhorias após a aplicação dos treinamentos e analisar que tipo de treinamento deve ser aplicado para cada departamento em função das necessidades detectadas.

Para Chiavenato (2010) a análise ou levantamento das necessidades de treinamento passa por três níveis:

- Análise organizacional: analisar qual o nível de eficiência da empresa, e assim delimitar formas de treinamentos que ajudarão no crescimento da empresa;
- Análise das tarefas: analisar as atividades de cada tarefa e qual a melhor formada realização das mesmas;
- Análise dos recursos humanos.

Em busca de colaboradores capacitados e que tenham o perfil profissional adequado as suas necessidades, as empresas investem em treinamentos com objetivo de preencher as lacunas que a falta de conhecimento certamente traz a seus colaboradores. Portanto, trabalhar os indivíduos dentro da organização mostrando aos mesmos o que a empresa espera deles é uma estratégia bem sucedida que as organizações encontram para alcançar mais facilmente seus objetivos.

Após o levantamento das necessidades de treinamento e identificados quais os pontos que devem ser trabalhados é possível então definir quais os tipos de treinamentos devem ser aplicados. Ou seja, levantar as necessidades é de fundamental importância para escolher qual o tipo de treinamento deve ser proposto, considerando as características próprias de cada tipo de treinamento, para que dessa forma o mesmo possa efetivamente resultar em aspectos positivos e mudanças significativas da postura e conhecimento das pessoas.

MATERIAIS E MÉTODOS

O projeto a ser desenvolvido será fundamentado na elaboração e realização de treinamentos comportamentais na rede de Auto Postos KR visando o aumento de produtividade dos colaboradores pós-treinamentos tendo como característica o estudo de caso.

Para a redação das bases teóricas será utilizada a pesquisa em livros, revistas e demais materiais bibliográficos, além de teses, dissertações e artigos pertinentes ao tema.

Na opinião de Gil (1991, p.48) “A pesquisa bibliográfica é aquela que é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros, artigos científicos, os quais se encontram em bibliotecas públicas”.

Por meio do levantamento da bibliografia acerca de treinamento de pessoal, é possível reunir fundamentos e conceitos que constituam um referencial teórico e agregue informações aos autores para formular e desenvolver a pesquisa proposta.

O projeto parte do pressuposto da vivência de aplicação de treinamentos de pessoal na organização e para isso, a coleta dos dados necessários à definição e realização dos tipos de treinamentos a serem realizados será feita por meio de questionários e entrevistas individuais e com todo grupo de colaboradores, bem como com os gestores, no intuito de que sejam levantadas as necessidades que deverão ser atendidas e os principais problemas a serem solucionados.

Os dados são tratados estatisticamente e a formulação dos resultados alcançados serão demonstrados utilizando-se de gráficos e tabelas para melhor representar as informações e conclusões acerca da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Espera-se em primeiro plano com a realização deste trabalho, a obtenção do título de bacharel em Administração pela Universidade Estadual de Goiás, em sua unidade de Santa Helena de Goiás, bem como contribuir de forma eficaz para a

comunidade acadêmica com a abordagem e discussão do tema treinamento de pessoal, um assunto de forte relevância para a Administração atual.

As expectativas em segundo plano remetem a contribuir de forma significativa para a gestão e a melhoria do ambiente organizacional da empresa estudada. Propor melhoria da qualidade de prestação de serviço dos colaboradores ao seu público alvo.

Após a conclusão do período de treinamento, espera-se que a empresa possa analisar a importância da aplicação de treinamentos de pessoal, alcançar maiores vendas, além de resultar em colaboradores mais comprometidos e maior produtividade no ambiente de trabalho.

CONCLUSÕES

Investir em treinamento de pessoal nas organizações, para muitos gestores, ainda tem sido uma resistência. No decorrer deste estudo, conclui-se que todos os passos do processo de treinamento, desde o levantamento das necessidades ao planejamento e execução, compreendem etapas possíveis de detectar deficiências e carências em diversos âmbitos da organização o que, consideravelmente, com a execução de treinamentos, é possível alcançar resultados e melhorias significativas, tanto na solução dos problemas ora detectados, quanto no aumento da produtividade e competitividade da empresa.

No caso da empresa escolhida para o desenvolvimento do trabalho, a pesquisa tem apresentado resultados significativos no que diz respeito ao comportamento dos colaboradores. Fatores como motivação, comunicação, postura, atendimento e entre outros foram alguns dos aspectos presentes no planejamento e execução dos treinamentos. Portanto, o treinamento deve passar a ser visto sim como um investimento e de clara e significativa importância e não como uma despesa ou função social.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- _____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 6.tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.
- _____. **Recursos Humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 3. ed. São Paulo: Ed. Atlas S.A., 1991.
- _____. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. 10. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.
- GONÇALVES, Patrícia Moreira. **O Psicólogo nas organizações de treinamento**. LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MACIAN, Leda Massari. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos**. São Paulo: EPU, 1987.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.