

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO: Importância do treinamento e capacitação

Sebastiana Vitoria de Souza Santos¹; Keyth Jaine Botelho de Freitas¹; Guilherme Augusto Gonçalves Ortuzal¹; Patrícia de Oliveira^{2,5}; Ângela de Souza Brasil^{3,5}; Luis Alexandre de Oliveira^{4,5*}

¹ Graduando em Administração, Faculdades Integradas de Três Lagoas AEMS; ² Mestre em Desenvolvimento Local pela Universidade Dom Bosco – UCDB; ³ Mestre em geografia com ênfase em planejamento e mobilidade urbana – UFMS; ⁴ Especialista em Gestão empresarial e Recursos Humanos, Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS; ⁵ Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

* autor correspondente: luisalexoliver@hotmail.com

RESUMO

Treinamento e capacitação tende ser um processo de suma importância dentro da empresa, método que visa a qualificação dos funcionários, partir dos mesmo que a organização conseguiu ter uma visão sob a produtividade, do desempenho abrangendo instruir os colaboradores em questão de comportamentos. Exige uma grande responsabilidade porque os colaboradores precisam estar prontos para todo tipo de problema inerente ao trabalho, seja atendendo clientes, ou na produção ou mesmo em áreas administrativas. É importante ressaltar que não existe um modelo correto de treinamento, as empresas precisam adaptar os treinamentos por elas aplicados à sua real necessidade. Quando isso acontece significa que o treinamento adotado foi o correto. O treinamento tem que estar alinhado às necessidades das organizações, para que ele seja efetivamente alcançado é necessário que a empresa saiba, desenhar os objetivos do planejamento, planejar de forma adequada voltada aos objetivos e que a prática seja realista. É através dele que a empresa alcança a qualificação dos colaboradores que ocorre por meio de um processo de aprendizagem em que competências específicas são desenvolvidas. O objetivo deste artigo é apresentar como funciona o treinamento e capacitação, quais suas vantagens e etapas que as empresas devem seguir. Para a elaboração deste artigo utilizou-se a revisão bibliográfica.

PALAVRAS-CHAVE: treinamento; capacitação; organização.

1 INTRODUÇÃO

Esse artigo trata do treinamento e capacitação de funcionários, mostra como esse abrange um grande leque de atividades, habilidades desenvolvidas onde se busca padronizar praticas com o objetivo de unir colaboradores e gestores de forma a otimizar os resultados gerando assim uma maior produtividade levando a empresa a uma competitividade maior, que é imprescindível para que a empresa se mantenha no mercado.

O treinamento e a capacitação exigem uma grande responsabilidade porque os colaboradores precisam estar prontos para todo tipo de problema

inerente ao trabalho, seja atendendo clientes, ou na produção ou mesmo em áreas administrativas.

É importante para as empresas possuírem profissionais qualificados, para isso o departamento de recursos humanos deve sempre estar trabalhando com formação profissional e bem planejados.

Lacombe (2005, p. 14), “selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar numa empresa como verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel e coopere com os demais”.

O objetivo deste artigo é apresentar como funciona a elaboração de

treinamento e capacitação, através da preparação para execução instantaneamente das inúmeras tarefas do cargo. É importante ressaltar que não existe um modelo correto de treinamento, as empresas precisam adaptar os treinamentos por elas aplicados à sua real necessidade.

Quando isso acontece significa que o treinamento adotado foi o correto, não só as do cargo como outras das quais o colaborador pode ser considerado, proporcionando oportunidades para o desenvolvimento contínuo pessoal onde a eficiência em atender as necessidades dos empregados na realização de processos que exigem desempenho da gestão de recursos humanos.

A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e, atualmente, material disponibilizado na internet.

Justifica-se a relevância do presente artigo sobre a importância das organizações terem colaboradores capacitados, para conseguir ser competitiva mantendo-se no mercado, atualmente com as mudanças ocorrendo cada vez mais rápido é necessário que os colaboradores estejam sempre bem treinados, sendo sempre aperfeiçoados para conseguirem se atualizarem de forma rápida e eficaz.

2 TREINAMENTO NAS EMPRESAS

2.1 Conceito de treinamento e capacitação

De acordo com Chiavenato (2014, p. 310) “quase sempre o treinamento tem sido entendido como o processo pelo qual a pessoa é preparada para desempenhar de maneira excelente as tarefas específicas do cargo que devem ocupar”.

Já, Dessler (2003, p. 140) afirma que “treinamento é o conjunto de métodos usados para transmitir aos funcionários novos e antigos as habilidades necessárias para desempenho do trabalho”.

Para Boog (2001, p.17) “o treinamento é uma instituição fundamental na gestão empresarial. Esse papel generalizadamente reconhecido deve-se à correlação entre competência e a otimização de resultados, já observada nos primórdios do “sistema de fábrica”

Marras (2009, p. 145) afirma que “treinamento é um processo de assimilação cultural em curto prazo que recicla esses conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas.

Milkovich e Boudreau (2010, p. 338) analisa que treinamento é: “[...] processos sistemáticos para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais”.

Oliveira (2008, p. 414), defende que:

É o processo educacional aplicado, de maneira sistemática e organizada, sobre a qualificação e a capacitação dos funcionários e executivos de uma organização, proporcionando aprendizado de conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos estabelecidos e negociados entre as partes.

Chiavenato (2014, p. 310):

O conceito de treinamento pode assumir vários significados. No passado, alguns especialistas de Recursos Humanos considerava o treinamento como um meio para adequar a pessoa ao seu cargo e desenvolver a força de trabalho da organização a partir do simples preenchimento de cargos.

2.2 Treinamento nas empresas

A qualificação dos colaboradores ocorre por meio de um processo de aprendizagem em que competências específicas são desenvolvidas.

Spector (2006, p. 172-173), defende que:

Para que os programas de treinamento das organizações sejam

eficazes, cinco etapas são necessárias: a primeira delas é a avaliação das necessidades, que é conduzida para determinar quem precisa de treinamento e de que tipo. A segunda é a definição dos objetivos do treinamento e a terceira do projeto deste treinamento. A quarta etapa é a aplicação do treinamento aos funcionários, e, por fim, a última etapa é a avaliação do treinamento efetuado, para a certificação de que os objetivos previamente propostos foram atingidos.

Segundo Gil (2001), o treinamento permite conciliar o colaborador a sua função, amplia suas habilidades, dar suporte a composição básica para modificar velhos hábitos, e aperfeiçoar seu trabalho, de forma que a empresa obtenha mais vantagem competitiva conseguindo aumentar sua produtividade.

Conforme Chiavenato (2014, p. 340-342), existem algumas etapas fundamentais para que o treinamento atinja seu objetivo central e agregue valor à empresa.

Entre eles podemos identificar: 1. Diagnóstico. É o levantamento de necessidades de treinamento a serem satisfeitas. Essas necessidades podem ser passadas, presentes ou futuras. 2. Desenho. É a elaboração do programa de treinamento para atender as necessidades diagnosticadas. 3. Implementação é a aplicação e condução do programa de treinamento. 4. Avaliação. É a verificação dos resultados obrigados com o treinamento.

Segundo Chiavenato (2014, p. 338-345):

O treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio. Nesses termos, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar as pessoas, a organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações. E o responsável pelo capital intelectual das organizações. Ninguém

trabalha de graça. Como parceiro da organização, cada funcionário.

2.3 Objetivo dos treinamentos

Robbins (2002 p. 469) ressalta que: “A maioria dos treinamentos visa à atualização e ao aperfeiçoamento das habilidades técnicas dos funcionários”.

De acordo com Pacheco (2005, p. 18) “treinamento profissional diz respeito à preparação do indivíduo, com a assimilação de novos hábitos, conhecimento, técnicas e práticas voltadas para a satisfação de demandas no exercício da profissão”.

Os principais objetivos do treinamento são: a) Preparar as pessoas para a execução imediata das diversas tarefas peculiares a organização; b) Dar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas no cargo atualmente ocupado, mas também em outros que o indivíduo possa vir a exercer; c) Mudar a atitude das pessoas, a fim de criar entre elas um clima mais satisfatório, aumentando-lhes a motivação e tornando-as mais receptivas as técnicas de supervisão e gestão. (TACHIZAWA, FERREIRA, FORTUNA, 2006, p. 220-221).

Existe vários tipos de treinamento, o importante é a empresa traçar o objetivo do treinamento para definir qual dele mais se ajusta a sua necessidade.

Segundo Santos (2011, p. 126) os principais tipos de treinamento são:

1) Treinamento Presencial: Trata-se do treinamento realizado com a presença física do instrutor e do treinando 2) Treinamento a Distância: É o tipo de treinamento que se caracteriza pela separação física entre o instrutor e o treinando 3) Treinamento em Serviço (TES): É o treinamento realizado no próprio ambiente de trabalho do funcionário – atual ou futuro – destinado à aquisição de conhecimentos práticos e/ou desenvolvimento de habilidades específicas. 4) Rodízio: É o remanejamento do posto de trabalho do funcionário, visando prepará-lo para uma nova

função e obter uma visão global do trabalho a ser realizado num determinado setor. 5) Estágio: É a execução de atividades pertinentes à ocupação profissional, mediante a experiência direta e realizada no ambiente de trabalho. 6) Visita Técnica: São visitas realizadas a outros setores – dentro da própria empresa ou em outra. 7) Reuniões Informativas: São realizadas periódica – ou esporadicamente – conforme a necessidade. 8) Encontros de Disseminação de Treinamento: Têm como objetivo divulgar o conhecimento adquirido por funcionários que participaram de treinamento, suplementados por materiais impressos (manuais, apostilas, prospectos, etc.). 9) Palestras: É a apresentação de um assunto específico, seguido de questionamentos e comentários por parte do público. 10) Assinatura de Jornais e Revistas: Que sejam do interesse do trabalho presente e futuro. 11) Workshop: Apresentação resumida de um determinado assunto, utilizando técnicas expositivas e/ou vivenciais com o objetivo de divulgar uma proposta de trabalho. 12) Seminário: Evento que reúne especialistas – de uma ou mais áreas de conhecimento – com o objetivo de promover (ou ampliar) o debate sobre um tema específico, a partir de enfoques diferentes. 13) Congresso / Conferência: Conferência é uma reunião promovida por entidades associativas, visando debater assuntos que interessam a um determinado ramo profissional.

“Os bons objetivos são aqueles mensuráveis, específicos, que estabelecem datas limites e refletem resultados relevantes para aspectos essenciais” (MILKOVICH; BORDREAU, 2000, p 99).

Araújo (2008, p. 72) destaca alguns motivos que levam as empresas a utilizarem o treinamento para aperfeiçoar o pessoal:

a) identificação de metas: sejam elas de expansão, admissão ou desligamento de pessoas, ou mesmo de alteração dos meios e modos de efetuar determinada tarefa. O fato é que, ao ser definido tal escopo, seguramente estará trabalhando com

uma nova realidade, de forma que será preciso capacitar pessoas, peças-chave da organização; b) identificação de gargalos: produtividade aquém da esperada, necessidade de retrabalho e refugo; c) falhas na comunicação: pessoas utilizam “dialetos” para se comunicar e muitas vezes são entendidas de maneiras diversas. Todavia, ao se tratar de negócios, essas decodificações podem trazer falhas de desempenho na operacionalização das atividades, o que é prejudicial ao cotidiano das organizações. É assim que se percebe a necessidade de treinamento e mesmo do desenvolvimento de pessoas nas organizações; d) remanejamento de pessoas: é muito comum em caso de substituições constantes motivadas pela ausência, não tão esporádica, de pessoas, implantação de novas tecnologias, novos procedimentos de maior complexidade, novos softwares, ou férias, ou mesmo faltas prolongadas motivadas por licença de saúde ou por treinamento fora da empresa. Na eventualidade da existência de aviso-prévio, ou seja, no caso de demissões, é natural que o demitido atue pelo período do aviso-prévio como um facilitador junto a quem assume sua posição. O mesmo vale para períodos de licença programada, como, por exemplo, licença maternidade ou licença para crescimento profissional fora da empresa; e) modernização da organização: enfocando a atualização do maquinário e equipamentos da organização como um todo, observa-se uma carência por parte das pessoas na organização pelo simples fato de agora ser necessária uma adaptação à nova situação. A mudança deve ser acompanhada de perto; f) recém-formado com conhecimento aquém do desejável: existe deficiência nos métodos de aprendizagem, uma vez que instituições de ensino colocam pessoas não qualificadas no mercado. g) natureza das atividades desenvolvidas pela organização: o importante é desfazer a impressão de que a amplitude da organização gera necessidade do processo. h) comprometimento da alta direção: este comprometimento é considerado fundamental para o sucesso de qualquer tipo de programa, e com o T&D

não é diferente. A atitude da alta direção e das pessoas que detêm o poder de decisão é fundamental porque tende a propiciar um ambiente adequado para o desenvolvimento de qualquer tipo de programa; i) diagnose da organização que aprende: isto quer dizer que as metas são estipuladas com base em uma cuidadosa diagnose organizacional plena que indica as necessidades de T&D de forma que os responsáveis por tal processo obtenham bons resultados.

Ainda Araújo (2008, p. 75), diz que as mudanças causadas pelo treinamento podem ser:

Aumento de produtividade; melhoria na qualidade; otimização da eficiência redução de custos, retrabalho; elevação cultural; aumento das habilidades e talentos; redução do índice de acidentes; melhoria do clima organizacional; aumento de motivação pessoal.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa para a elaboração desse artigo conclui-se que o treinamento é uma importante ferramenta organizacional, que cada vez mais vem ganhando espaço nas empresas.

Percebe-se que quando o colaborador é treinado e capacitado passa a atender melhor às necessidades da empresa desempenhando de forma mais eficaz suas atividades.

Conclui-se também que investir no treinamento e capacitação do colaborador é investir diretamente na empresa tendo como consequência uma maior produtividade e consequentemente uma maior competitividade.

É importante ressaltar que não existe um modelo correto de treinamento, as empresas precisam adaptar os treinamentos por elas aplicados à sua real necessidade. Quando isso acontece significa que o treinamento adotado foi o correto.

Através da pesquisa pode-se

observar o quanto o treinamento é importante e quanto ele interfere positivamente na organização, quando é realizado de forma planejada de acordo com a necessidade da empresa.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, L. C. G. de. Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional. São Paulo: Atlas, 2008.

BOOG, G. Manual de treinamento e desenvolvimento: um guia de operação. São Paulo: Makron Books, 2001

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. Ed. Barueri, São Paulo: Manole, 2014.

DESSLER, G. Administração de recursos humanos: treinamento, desenvolvimento e remuneração. Tradução Cecília Leão Oderich. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

GIL, A. C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

LACOMBE, F. J. M. Recursos Humanos: Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARRAS, J. P. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico. 13 ed., São Paulo. Saraiva, 2009.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. Administração de recursos humanos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. Administração de recursos humanos. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, D. P. R. Teoria Geral da Administração: uma abordagem prática. São Paulo: Atlas, 2008.

PACHECO, L. et. al. Capacitação e desenvolvimento de pessoas. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2002.

SANTOS, J. C. Qual a diferença entre treinamento e desenvolvimento? Quais os tipos de treinamentos existentes? E as vantagens de cada um? Disponível em:

Acesso em: jul. 2020.

SPECTOR, P. Psicologia nas Organizações. São Paulo: Saraiva, 2002.

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