

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO EM UMA PREFEITURA

Poliana Aparecida Andrade¹

José Correia Gonçalves²

RESUMO

A importância do treinamento em uma prefeitura serve para aliar gestores e colaboradores aos procedimentos da empresa, ao mesmo tempo em que desenvolve suas habilidades ajudando assim no desempenho profissional. Falar de treinamento é falar do processo preparatório de conhecimentos, atitudes, competências e comportamentos nos colaboradores de uma organização. O objetivo do trabalho é mostrar o quão importante é o treinamento uma maneira eficaz de agregar valor as pessoas, a organização e aos clientes, elevar o nível de qualidade e obter sucesso, para que ao mesmo tempo a empresa consiga uma motivação e integração entre seus funcionários, tendo assim uma boa qualidade no serviço prestado. Os principais resultados deste estudo mostraram que aprimorando seus conhecimentos e exercendo suas funções da forma correta as pessoas treinadas aumentam a produtividade e o lucro da organização. A metodologia foi baseada na pesquisa bibliográfica, utilizando obras de autores que falam da importância do treinamento, entrevistas informais e observação *in loco*.

Palavras-chave: Treinamento. Habilidades. Conhecimentos.

THE IMPORTANCE OF TRAINING IN A MAYOR

ABSTRACT

The importance of training in a city hall serves to combine managers and employees with the company's procedures, while developing their skills thus helping in professional performance. To speak of training is to speak of the preparatory process of knowledge, attitudes, competences and behaviors in the employees of an organization. The objective of the work is

¹ Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

² Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

to show how important training is an effective way to add value to people, the organization and customers, raise the level of quality and be successful so that at the same time the company gets a motivation and integration among its employees, thus having a good quality in the service provided. The main results of this study showed that by improving their knowledge and exercising their functions in the right way, trained people increase the organization's productivity and profit. The methodology was based on bibliographic research, using works by authors who talk about the importance of training, informal interviews and on-site observation.

Key words: Training. Skills. Knowledge.

1 INTRODUÇÃO

Em qualquer empresa, a realização de constantes treinamentos faz com que os colaboradores sempre se mantenham, além de atualizados, incentivados a continuar e crescer na carreira profissional ou para que se torne mais eficiente e produtivo na função em que atua. Mesmo com o grande avanço tecnológico nas últimas décadas, ainda são as pessoas, que têm a capacidade de satisfazer e superar expectativas, sendo as responsáveis pelo sucesso ou fracasso de qualquer organização.

O tema, a importância do treinamento em uma prefeitura, foi escolhido devido à necessidade que a empresa tem de treinar funcionários mais capacitados para que trabalhem de forma adequada, com a noção de todos os serviços que devem ser prestados, mantendo sempre o foco, obtendo novos conhecimentos com objetivo de alcançar a eficiência e desenvolver habilidades para melhor desempenho, tornando o colaborador mais produtivo, criativo e até inovador afim de cumprir seu trabalho.

O trabalho visa mostrar como melhorar o andamento dos serviços dentro da prefeitura, pois é de extrema importância o funcionário ser bem treinado para desenvolver um bom trabalho sem acumular muitas tarefas, seguindo o mesmo ritmo em que a empresa se adapta a novas tecnologias.

O objetivo geral do trabalho é mostrar a importância do treinamento para que os serviços prestados ocorram corretamente com qualidade e excelência. Os objetivos específicos são fornecer o treinamento antes de o funcionário começar a prestar seu serviço, para que comece sabendo do que está se tratando os assuntos há ele dado para resolver. E capacitar outros para que se caso o servidor precisar se ausentar, ter um capacitado que possa substituí-lo.

A metodologia foi baseada na pesquisa bibliográfica, utilizando obras de autores que falam da importância do treinamento, entrevistas informais e observação *in loco*, onde foi possível identificar os pontos fortes da empresa e os pontos que precisam ser melhorados.

O estudo realizado na empresa em questão destaca que aplicar treinamento específico utilizando ferramentas adequadas para o aumento da produtividade facilita o desempenho do servidor, e o serviço flui bem como o esperado, onde o mesmo irá colaborar com o desempenho da empresa cumprindo com os objetivos da organização.

Este artigo abordará o referencial teórico inicialmente, com os principais autores relacionados ao tema estudado; no capítulo três será apresentado um histórico da empresa onde foi realizada a pesquisa e seus principais problemas analisados e na sequência o capítulo referente à análise teórica e comparativa do tema ou problema, onde serão abordados os problemas observados e as possíveis sugestões de melhoria para os mesmos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Treinar os funcionários da melhor maneira possível poderá proporcionar que ele permaneça ativo no mercado, com isso surgem sempre necessidades dificultando o desempenho do empregado e ele possa executar bem sua função, de acordo com Knapik (2012, p. 225):

Necessidades de treinamento são as carências de preparo profissional das pessoas, ou seja, a diferença entre o que deveriam saber e fazer e aquilo que realmente sabem e fazem. Trata-se de uma rica fonte de informação das competências e habilidades que indivíduos ou grupos precisam desenvolver para melhorar sua eficiência e sua eficácia no trabalho.

As organizações que utilizam pessoas para prestarem seus serviços, precisam oferecer as condições necessárias para os mesmos, segundo Carvalho (2001, p. 11): “[...] o treinamento uma forma de educação voltada para o trabalho, uma vez que seu objetivo central é preparar o treinando para o desempenho eficiente de uma determinada tarefa que lhe é confiada.”

Para exercerem bem suas funções os funcionários precisam ser orientados, com base nisto, fica evidente que:

A orientação de funcionários transmite aos novos funcionários as informações básicas de que eles necessitam para desempenhar satisfatoriamente seu trabalho, como as informações sobre as regras da empresa. A orientação é um processo de socialização dos novos funcionários. A socialização é o processo contínuo de transmissão, a todos os funcionários, de atitudes, padrões, valores e modelos de comportamento que são esperados pela organização e seus departamentos. (DESSLER, 2003, p. 140).

Quando o funcionário bem treinado executa de maneira eficiente sua função, aumentando o seu rendimento e a qualidade do trabalho. Segundo Chiavenato (2010, p. 64): “O treinamento é importante para a empresa e para o funcionário porque proporciona excelência do trabalho, produtividade, qualidade, presteza, correção, utilização correta do material e, sobretudo, gratificação pessoal pelo fato de ser bom naquilo que faz.”

Procurar saber as melhores habilidades de cada funcionário, pode o incentivar a trabalhar com qualidade, de acordo com Marras (2009, p. 145): “[...] o treinamento corresponde a um processo de assimilação da cultura em curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou a sua otimização no trabalho.”

E para ser treinado é necessário mostrar seu interesse e competência, deste modo ressalta Fernandes (2013, p. 48): “As competências devem necessariamente agregar valor, ou seja, a entrega é a marca distintiva da competência. Por isso a competência é expressa por verbos de ação.”

Dependendo de como vai ser o resultado as organizações podem ser beneficiadas, de acordo com Lacombe; Heilborn (2008, p. 271):

[...] Cada novo emprego, independente de seu treinamento prévio, formação ou experiência, precisa aprender a executar algumas tarefas específicas. Além disso, novas ocasiões para treinamento estão sempre surgindo: quando um empregado é transferido ou promovido, quando o trabalho muda e novas habilidades ou conhecimentos precisam ser aprendidos em função de mudanças as instituições ou de avanços no conhecimento humano ou na tecnologia.

Para um bom treinamento é preciso alguns programas, cita Teixeira (2017, p. 144):

[...] Devem ser aplicados programas muito bem elaborados e que estejam alinhados com a cultura da organização para a sustentabilidade de futuras lideranças, o que auxilia nas habilidades comportamentais com vistas à gestão de pessoas, desenvolvendo-as e motivando-as.

Para alcançar o sucesso é importante os funcionários estarem abertos a mudanças, e passarem por alguns processos para assim estarem aptos, afirma Boog (2006, p. 44): “Treinamento, como qualquer processo educacional, é resultado de um processo de aquisição de conhecimento com o conseqüente desenvolvimento, por parte do indivíduo, de atitudes e habilidades, a fim de se comportar em determinado papel ou situação.”

Um funcionário bem capacitado tem seu trabalho bem desenvolvido, ressalta Freire (2014, p. 58): “Essa capacitação deve priorizar a qualificação para ocupação imediata de uma função ou um cargo e também oportunizar ao indivíduo um desenvolvimento contínuo de suas competências profissionais.”

Dentro deste contexto, percebeu-se que o treinamento é fundamental para que os funcionários possam se adequar e adaptar-se com a modernização que ocorre dentro da

empresa, para isso, faz-se necessário que todos na empresa busquem o aperfeiçoamento contínuo tanto para desfrutar a competência do mesmo, quanto para o seu desenvolvimento dentro da empresa.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

Localizado no centro da cidade de Rio Rufino, a prefeitura pesquisada foi construída junto a emancipação do município, que aconteceu em 12/12/1991, de início a Prefeitura não possuía um prédio próprio, sendo construída um sede mais tarde. O município de Rio Rufino tem como prefeito Thiago Costa atualmente que como chefe do Executivo municipal, exerce a função de administrar os serviços públicos locais.

Trabalha com produções agrícolas como erva-mate, vime, fumo, batata, feijão, maçã, tomate, pimentão, milho e cebola. E produções agropecuárias como mel, cera de abelha, ovos, leite, aves, suínos, bovinos, equinos, caprinos e ovinos.

Na política do ramo de atividade a empresa em análise facilita o acesso e o conhecimento das leis e normas do município, demonstra também transparência de toda a gestão, disponibilizando tudo online para que o cidadão tenha acesso.

A empresa dispõe de vários serviços para ajudar o cidadão a se manter informado de tudo que acontece com o município, disponibiliza entidades para gerenciar, acompanhar e fiscalizar os resultados, é dessa forma que a organização consegue uma imagem para seus clientes. Seus principais clientes são seus habitantes, no qual a prefeitura procura fazer o que lhes cabe para satisfaze-los.

A Prefeitura dispõe várias secretárias municipais como: secretaria de Administração e finanças, secretaria de obras, secretaria de saúde, secretaria de agricultura, secretaria de assistência social, secretaria de turismo e desenvolvimento e secretaria de educação e cultura. Ou seja, cada setor é responsável por determinar cada problema em relação ao município na busca de oferecer o melhor desempenho para todos os seus servidores.

A prefeitura municipal de Rio Rufino tem como base no último edital nº 01/2018 que foi disponibilizado para o processo seletivo público simplificado com base no exame de provas, com contratação por tempo determinado com duração de até doze meses, para alguns cargos, a qualificação é exigida conforme edital, para o preenchimento das vagas os candidatos precisam ter os requisitos exigidos, como: nacionalidade brasileira, idade mínima de dezoito anos, quitação com as obrigações militares e eleitorais, aptidão física e mental e nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo/público. Portanto os candidatos que

atenderem tais requisitos estarão concorrendo a vaga escolhida. Em algumas secretarias a tecnologia para auxiliar as atividades cotidianas são de níveis médios, mas sempre procurando fazer o melhor para atender bem.

Conta com profissionais efetivos, contratados de regime ACT's e comissionados, os cargos de confiança do prefeito. Dentro do departamento administrativo tem um quadro de funcionários, iniciando com o diretor geral, administrador e um auxiliar administrativo.

O departamento administrativo, oferece atendimento como, requerimentos, empréstimos consignados, servidores internos e externos, admissão e demissão, folha de pagamento e férias.

A partir das observações realizadas *in loco*, verificou-se determinados aspectos negativos relacionados à empresa, principalmente no setor de departamento administrativo, que apresenta rotatividade de funcionários. Sendo que a principal causa dos problemas detectados na instituição foi:

- Treinamento: o novo contratado é responsável por fazer o registro de folhas de pagamento dos demais funcionários, e finanças em geral. É ele quem presta o atendimento no financeiro. O funcionário, em determinados momentos, não sabe como proceder, indicando que precisa de mais treinamento.

- Competências: o funcionário responsável se dispersa e perde o foco do seu trabalho, prejudicando assim algumas funções a serem feitas. Atrasando o serviço prestado.

- Habilidades: sem treinamento o prestador de serviços não desenvolve habilidades suficientes, no qual acarreta uma serie de acúmulos de trabalhos, onde se sobrecarrega e por fim os serviços não são feitos com muita atenção que necessita.

- Conhecimento: o funcionário é contratado sem ao menos saber do que se trata a sua função, onde fica totalmente perdido, sem saber por onde começar a servir.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

Na empresa em análise, notou-se a falta de treinamento onde o funcionário tem dificuldades com registros como a folha de pagamento e algumas outras finanças, assim enfatizando Silva (2015, p. 49): [...] é um processo de curto prazo, que pode consistir em apenas um evento, o desenvolvimento é um processo gradual e de longa duração, que favorece o crescimento da personalidade e maturidade em relação às capacidades potenciais.

Sugere-se que a empresa em questão, precisa dar mais atenção aos funcionários referente ao treinamento, um breve treinamento ajudará em algumas necessidades básicas, mas sem deixar de lado um aperfeiçoamento, sendo assim treinar os funcionários com cursos online, onde o trabalhador faz o curso realizando suas funções, exercendo na prática o que está aprendendo por meio dessa ferramenta tecnológica é uma boa sugestão.

Na empresa em estudo observa-se que existe outro pequeno problema com as competências, que são de suma importância e muitas das vezes se deixa a desejar pois o funcionário se dispersa e acaba atrasando o seu trabalho, Takahashi (2015, p. 35) afirma:

Competências individuais, humanas ou profissionais são aquelas que expressam os conhecimentos, as habilidades e as atitudes dos indivíduos que trabalham em uma organização. Elas variam conforme o grau de complexidade do trabalho e o nível de abstração exigido pelas tarefas. São competências expressas pela ação nas práticas e rotinas organizacionais.

Na empresa em análise as competências são muito importantes para um bom desempenho, precisam apenas de uma boa atenção para tudo ocorrer bem e sair conforme o que lhe é pedido. Se sugere contratar funcionários que realmente sabem das suas responsabilidades e que mantenha o foco no que está fazendo para não atrasar e nem acumular seus afazeres.

Observou-se que na empresa em questão tem como problema a falta de habilidades, o prestador de serviços não desenvolve habilidades suficientes, no qual acarreta uma série de acúmulos de trabalhos, onde sobrecarrega seu desempenho, Del Prette; Del Prette (2011, p. 19) ressaltam: “A aprendizagem de habilidades sociais e o aperfeiçoamento da competência social constituem processos que ocorrem “naturalmente”, por meio das interações sociais cotidianas ao longo da vida.”

Experiências obtidas anteriormente ajudam muito nas habilidades, além de fortalecer o conhecimento, na empresa em estudo propõe-se estar sempre motivando o funcionário a procurar sempre mais e suprir suas necessidades, estando sempre aberto para um *feedback*, motivado a melhorar e desenvolver bem sua função, ter sempre uma meta a alcançar.

Outro problema observado na empresa em questão é a falta de conhecimento do respectivo funcionário, contratado sem ao menos saber do que se trata a sua função, fica totalmente perdido, sem saber por onde começar a servir, perderá seu rendimento e a empresa não terá o desempenho necessário para funcionar corretamente, nas palavras de Carvalho (2012, p. 9):

[...] conhecimento é o resultado de um processamento da informação complexo e altamente subjetivo. Ao ser absorvida, ela interage com processos mentais lógicos e não lógicos, experiências anteriores, *insights*, valores, crenças, compromissos e inúmeros outros elementos que subjazem na mente do sujeito. Conscientemente ou

não, ele usa seu aparato psíquico para trabalhar a informação e, a partir daí, tomar uma decisão de acordo com o contexto no qual ele está inserido.

Neste sentido o conhecimento vem como uma tomada de decisão, na empresa em análise recomenda-se de início a ajuda de um colega experiente ajuda muito, treinamentos, livros e pesquisas sobre a área de atuação facilitam o desempenho do funcionário, é a partir destes que o funcionário irá ter tomar as decisões e cumprir corretamente sua função com eficiência, eficácia e efetividade para que a empresa possa se destacar.

Percebe-se que na empresa em estudo tem alguns fatores que deixam a desejar, prejudicando assim o desempenho da empresa tanto quanto o do funcionário, seria necessário focar mais no treinamento do funcionário, antes de direcioná-lo a algum cargo sem ter experiência e nem conhecimento. O treinamento dentro da organização indica que o funcionário está capacitado para atender as demandas de seu setor, e também o ajudará profissionalmente no mercado de trabalho, através do conhecimento que lhe foi transmitido.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho apresentou como tema principal a importância do treinamento em uma prefeitura, no qual é essencial ter treinamento dentro de uma empresa, onde o mesmo é visto como uma ferramenta que prepara o servidor a desempenhar de forma eficaz a sua função para obter a melhoria na prestação de serviço, a organização deve ter todos os seus empregados, embasados no treinamento e motivados a realizar o seu serviço com o melhor conhecimento possível.

Através das análises foi possível verificar a falta de treinamento dos funcionários, os mesmos não sabem como fazer certas atividades dentro da empresa, tendo atrasos no serviço prestado, falta de competência e habilidade ocorrendo a dispersão do foco na função, o que gera um retrabalho em alguns serviços. O treinamento quando bem aplicado favorece a melhoria dos serviços e atendimento, gerando um bom desempenho e garantindo o sucesso da empresa.

Diante deste estudo ficou evidente que a prefeitura precisa investir mais no treinamento de seus funcionários para o aumento da eficácia dos objetivos, pois quando o funcionário está bem treinado o mesmo sabe exatamente dos conhecimentos de acordo com os objetivos dos quais está inserido, ou seja, com uma atuação focada e estratégica. O treinamento é o suporte que ele precisa para colocar essas ferramentas em prática, aumentando, assim, o seu grau de satisfação e desempenho no trabalho.

Com as observações na empresa e a elaboração deste artigo, foi possível avaliar problemas como a falta de conhecimento dos funcionários, e que o treinamento poderá ser uma ferramenta efetiva e eficaz que contribuirá na melhoria e qualidade dos serviços prestados satisfazendo assim as expectativas internas e externas da organização.

REFERÊNCIAS

BOOG, G. G. **Manual de treinamento e desenvolvimento: gestão e estratégias**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 23 mar. 2020.

CARVALHO, A. V. **Treinamento: princípios, métodos e técnicas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

CARVALHO, F. C. A. **Gestão do conhecimento**. São Paulo: Pearson, 2012. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 16 abr. 2020.

CHIAVENATO, I. **Iniciação à administração de recursos humanos**. São Paulo: Manole, 2010.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Habilidades sociais: programas efetivos em grupo**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>> Acesso em: 16 abr. 2020.

DESSLER, G. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

FERNANDES, B. R. **Gestão estratégica de pessoas com foco em competências**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

FREIRE, D. A. L. **Treinamento e desenvolvimento em recursos humanos: encenando e efetivando resultados**. Curitiba: InterSaberes, 2014. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 21 mar. 2020.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. Curitiba: InterSaberes, 2012. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 21 mar. 2020.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SILVA, A. J. **Gestão de desempenho, treinamento e desenvolvimento pessoal**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>> Acesso em: 15 abr. 2020.

TAKAHASHI, A. R. W. **Competências, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento**. Curitiba: InterSaberes, 2015. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

TEIXEIRA, J. M. B. **Gestão de pessoas na administração pública: teorias e conceitos**. Curitiba: InterSaberes, 2017. Biblioteca virtual universitária. Disponível em: <<http://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 21 mar. 2020.