

TÉCNICO DE INSTALAÇÕES E SUAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO

Luiz Henrique Pimenta Quintela

Resumo

Com dinamicidade mercadológica, as empresas tendem a se adequar às novas exigências, um dessas bases são os Recursos Humanos que têm tomado lugar de destaque no capital intangível das organizações. Assim, a busca por mão de obra qualificada desperta nas empresas o interesse em acompanhar o desempenho dos seus empregados, estimulando o Treinamento, Desenvolvimento e Educação desses. Diante dessa realidade, esse trabalho objetivou identificar os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes necessários para o desempenho do cargo de técnico de instalações de uma empresa terceirizadora de mão de obra, com vistas a indicar as carências e embasar a demanda de treinamento de pessoal. Para isso foi utilizada a metodologia desenvolvida por Meneses, Zerbini & Abbad (2010). O estudo mostra que os trabalhadores encontram-se bem preparados para suas funções, entretanto alguns itens carecem de intervenções.

Palavras-chave: Treinamento, Desenvolvimento, LNT, Técnico de Instalações.

1 INTRODUÇÃO

Diante da realidade mercadológica perpassada por mudanças constantes, vê-se a necessidade de adequação das organizacionais para se firmarem e garantirem seu espaço nesse contexto, principalmente em decorrência da elevação da competitividade e da internacionalização das empresas. A velocidade das mudanças tecnológicas e econômicas impulsionam processos de melhoria contínua nas empresas, não só quanto aos recursos patrimoniais, mas principalmente os recursos humanos, que necessitam de treinamento para adequar a mão de obra às novas tecnologias. Assim, fica explícito o papel da Administração de Recursos Humanos, que tem se mostrado cada vez mais imprescindíveis nas organizações.

Um dos papéis dos RH trata-se do Treinamento Desenvolvimento e Educação (TD&E) de pessoas, as adequando às novas contingências. Para isso, faz-se necessário delinear os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHAs) importantes para o desempenho dos cargos, o que embasará os treinamentos de pessoas com vista a atingir os objetivos da organização de forma eficiente e eficaz.

Diante do exposto, este trabalho foi desenvolvido junto a profissionais de uma empresa terceirizadora de serviços, com foco no cargo de supervisor de técnico de instalação, buscando a identificação dos CHAs desse cargo indicando os gargalos passíveis de treinamento.

2 OBJETIVO GERAL

Identificar os CHAs necessários para o desempenho do cargo de técnico de instalações de uma empresa terceirizadora de mão de obra, com vistas a indicar as carências e embasar a demanda de treinamento de pessoal.

3 CHAs - CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES

Na busca da melhoria de prestação de serviços, posto que a qualidade nos serviços prestados é um diferencial relevante no mercado, a identificação dos CHAs inerentes ao cargo é um ponto importante para o planejamento estratégico empresarial.

Os CHAs, é uma sigla composta das iniciais das palavras Conhecimento, Habilidades e Atitudes. Eles tratam de capacidades necessárias que uma organização precisa desenvolver para alcançar seus objetivos, tendo por base o Conhecimento, Habilidades e Atitudes que os indivíduos devem apresentar para desempenhar sua função, ou seja, tudo que um cargo ou função de uma empresa exige para que o serviço ou produto seja bem administrado e de boa qualidade (MENEZES; ZERBINI; ABAD, 2010; OLEGÁRIO; PRUDENCIANO; REZENDE, 2006).

Os Conhecimentos relaciona-se a escolaridade, conhecimentos Técnicos, cursos gerais e especializações, ou seja são os conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, nas escolas, universidades, cursos, etc.

Habilidades trata-se da experiência e práticas do saber, capacidade de realizar determinada tarefa física ou mental.

Atitudes referem-se a comportamentos que temos diante de situações do nosso cotidiano e das tarefas que desenvolvemos no nosso dia a dia. Ter ações compatíveis para

atingir os objetivos aplicando os conhecimentos e habilidades adquiridas ou a serem adquiridas.

4 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa nasceu em 1983, e atualmente está presente nas regiões Norte e Nordeste contando com mais de 4.000 colaboradores. Atua nas áreas de limpeza e conservação de ambientes, terceirização de mão de obra, administração de condomínios, controle de pragas, serviços auxiliares, sistema de alarme, monitoramento eletrônico, vigilância, segurança patrimonial.

O grupo ao qual a empresa investigada pertence, tem como missão prover as mais adequadas soluções de prestação de serviços, para agregar valor aos clientes, garantir qualidade de vida aos colaboradores e comunidade através de uma política de qualidade que visa ao relacionamento estreito com os clientes, estímulo ao desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, obtenção de benefício mútuo na relação com parceiros e fornecedores, melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e promoção de ações de Responsabilidade Socioambiental.

4.1 APRESENTAÇÃO DO CARGO

O cargo investigado é o de técnico de instalação de uma empresa prestadora de serviços. Tais funcionários desenvolvem atividades de instalação de sistemas de alarme, de sistemas de CFTV (circuito fechado de TV) e cabeamento estruturado. Para tanto, utilizam ferramentas manuais e elétricas, e lidam com a concretização direta do projeto. Dessa forma, devem manter contato com o cliente durante o processo de instalação e primar pelo zelo do ambiente em que desenvolvem as atividades.

5 METODOLOGIA

Este trabalho consta de um estudo de caso descritivo, voltado para o levantamento dos CHAs do cargo de técnico de instalação de uma empresa terceirizadora de serviços.

Para coleta de dados foi realizada uma entrevista com o Gerente de Tecnologia da Informação, com vista a fazer a análise das demandas da organização, ou seja, o que é

considerado interessante de ser abordado para sanar as carências de conhecimentos, habilidades e atitudes em relação ao cargo de técnico de instalação, bem como os resultados esperados no desempenho destes profissionais após o treinamento.

Após o levantamento junto ao Gestor, procedeu-se, com os subordinados, a análise de tarefas, ou seja, a descrição dos CHAs necessários para o desempenho do cargo.

Definidos os CHAs, foi aplicado junto a 05 empregados desta função, um questionário escalonado referente à sua importância e domínio de cada item, seguindo ao modelo defendido por Meneses, Zerbini & Abbad (2010).

Diante dos resultados encontrados através deste trabalho, serão identificadas as demandas de TD&E, que servirá de base para as ações de intervenção.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A psicologia, enquanto campo de saber e profissão configura-se ainda como uma área um tanto nova, em especial no Brasil, o que favorece certa estereotipia acerca das competências e da atuação de tal profissional. Neste sentido, a inserção do profissional da psicologia nos diversos ambientes institucionais, como organizações e empresas têm se dado de maneira lenta e gradativa, principalmente pela falta de conhecimento da população do serviço que o psicólogo pode prestar nessas instâncias (BASTOS & cols. 2005).

Atualmente, a psicologia organizacional apresenta diversas áreas de atuação dentro das empresas. Segundo Toledo (1986, apud SILVA, 2011), a psicologia organizacional é o estudo do fator humano na organização, abrangendo a atração, retenção, treinamento e motivação dos recursos humanos da empresa. Ademais, essa área se tornou o setor de Recursos Humanos onde a contribuição da psicologia é mais presente. Segundo Botelho (2003, p. 04), “é uma das mais respeitáveis e eficientes contribuições da psicologia para o bem estar individual e social”.

A psicologia se aplica nas organizações através dos processos de treinamento; na eficácia de liderança e tomada de decisão; na avaliação de desempenho; na seleção e recrutamento; no planejamento do trabalho; nos programas de motivação, aprendizagem e satisfação no trabalho; no desenvolvimento do trabalho em grupo; nos programas de mudança

comportamental; na administração das situações de estresse profissional e outras situações de impacto na saúde dos trabalhadores; na melhoria do processo de comunicação; e nas pesquisas de cultura e ambiente organizacional. Tudo isso, com a finalidade de permitir que o trabalhador adapte-se ao seu ambiente de trabalho, mostre seu potencial e ajude a empresa a atingir suas metas.

A psicologia organizacional, então, vem enfatizando os aspectos comportamentais e organizacionais do trabalho, oferecendo condições adequadas para que os funcionários possam realizar suas atividades, atinjam as metas estabelecidas e cresçam junto com a organização. Dessa forma, o papel da psicologia organizacional “consiste no planejamento, desenvolvimento, organização, coordenação e controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal nas empresas” (SILVA, 2011).

Nesse contexto, a presente pesquisa buscou identificar o Índice de Prioridade, medida que indica a necessidade da implementação de intervenções educacionais no âmbito organizacional, de nove CHAs referentes ao cargo de técnico de instalação de uma empresa do ramo de prestação de serviços da cidade de Aracaju. O Índice de Prioridade acima mencionado foi aplicado segundo a seguinte fórmula, sugerida por Meneses, Zerbini & Abbad (2010):

$$IP = \frac{\sum [I(6 - D)]}{N}$$

Onde:

IP = índice de prioridade

I = importância da habilidade

D = domínio da habilidade

N = número de respondentes

CHAs	DOMÍNIO (D)					IMPORTÂNCIA (I)				
Ter curso de graduação	3	1	3	1	3	4	4	5	4	4
Ter curso técnico em eletroeletrônica	3	1	3	4	3	3	4	5	3	3
Ter boa comunicação verbal	2	4	4	3	3	4	3	5	5	4
Ser proativo	3	3	3	3	2	2	5	4	4	3
Ser polivalente	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4
Ser ágil	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5
Ser criativo	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3
Ser empático	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3
Ter equilíbrio emocional	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4

Fonte: Coleta de dados (2017).

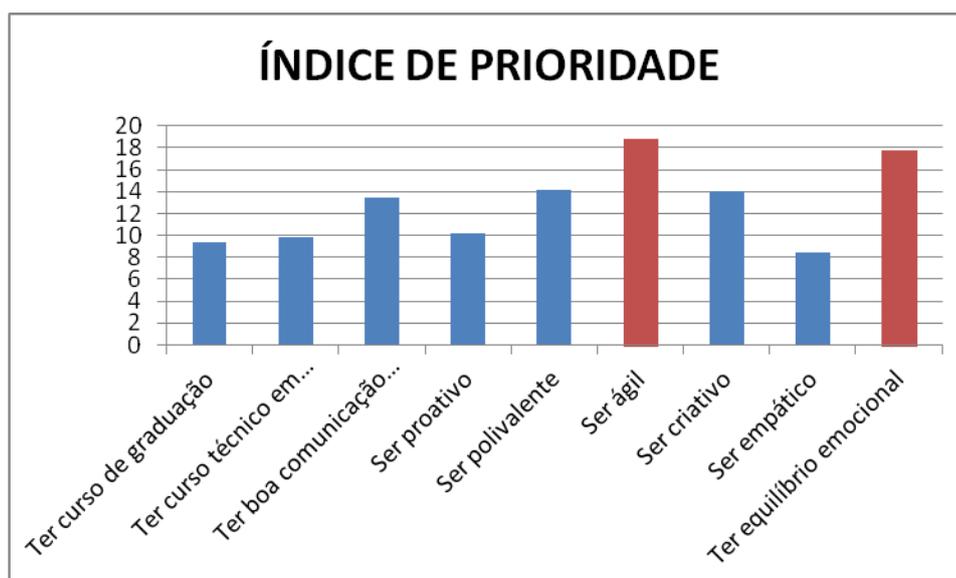
ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE (IP)

Ter curso de graduação	9,4
Ter curso técnico em eletroeletrônica	9,8
Ter boa comunicação verbal	13,4
Ser proativo	10,2
Ser polivalente	14,2
Ser ágil	18,8
Ser criativo	14
Ser empático	8,4
Ter equilíbrio emocional	17,8

Fonte: Coleta de dados (2017).

7 CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, percebe-se a maioria dos índices são satisfatórios posto que estejam abaixo do valor de referência 16, que indica necessidade de intervenção. Entretanto, cabe ressaltar dois pontos mais críticos para os quais o gestor deve atentar-se, no Gráfico abaixo estes estão destacados de vermelho e tratam-se de “ser ágil” e “ter equilíbrio emocional”.



Fonte: Coleta de dados (2017)

Outros itens referentes a “ter boa comunicação verbal”, “ser polivalente” e “ser criativo” já sinalizam uma necessidade latente, posto que estes índices aproximam-se do

limiar indicado por Meneses, Zerbini & Abbad (2010). Assim, sugerem-se medidas voltadas ao treinamento dos funcionários com vista a suprir o este déficit iminente.

O índice “ser ágil” já é reflexo de um contexto capitalista onde os empregados tendem a cumprir metas, as quais são cada vez mais desafiadoras. Por ter sido o indicador de maior valor este pode estar causando desconforto nos empregados e acarretando em stress em outras áreas, a exemplo do “equilíbrio emocional”. Ações pautadas em racionalização de metas, estabelecimento de padrões de procedimentos para execução da atividade ou ainda ajustes na forma de gestão podem minimizar este índice.

No que tange ao item “equilíbrio emocional”, entende-se que uma ação voltada à inserção dos profissionais na cultura organizacional, de modo a subsidiar políticas de gerenciamento e orientação consonantes com as peculiaridades do comportamento humano no trabalho, posto que, segundo Silva (2011), as principais características enfatizadas nos estudos comportamentais aplicados a Psicologia Organizacional são:

1. Os traços de comportamento ou de personalidade que influenciam no desempenho do trabalho, na forma de trabalhar em grupo, no modo de apreender a realidade, de resolver problemas e tomar decisões;
2. As atitudes que influenciam nos interesses e motivações, ajudando a definir o nível de esforço e desempenho dos indivíduos e dos grupos;
3. As competências, aptidões e habilidades que formam o sistema de forças essencial na definição de escolhas profissionais e do nível de desempenho dos indivíduos e dos grupos. São exemplos de competências, aptidões ou habilidades: liderança, inteligência, mecanismos de aprendizagem e resolução de problemas.
4. Os sentimentos e emoções, que é uma área da psicologia organizacional que ganhou ênfase no final do século XX, quando surgiu o conceito de “inteligência emocional”.

Tais características influenciam, positiva ou negativamente, no desempenho do indivíduo dentro da empresa. Cada uma está fortemente intrincada com a outra, por isso, é imprescindível que o indivíduo se sinta bem dentro do ambiente de trabalho, no sentido de também oferecer contribuições ao administrador para que ele possa promover e assegurar um ambiente saudável e produtivo que contemple tanto as necessidades do trabalhador quanto da organização, visando ao bem comum e um clima organizacional saudável.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BOTELHO, Adriana Silva de Oliveira. **Estudo exploratório-descritivo sobre a formação do psicólogo do trabalho no Brasil.** Disponível em: <http://www.tede.ucdb.br/tde_arquivos/3/TDE-2010-07-30T111446Z-384/Publico/Adriana%20Silva%20de%20Oliveira%20Botelho.pdf>. Acesso em: 24. Set. 2013. Campo Grande, 2003.

MENESES, Pedro.; ZERBINI, Thais.; ABBAD, Gardênia. **Manual de treinamento organizacional.** Porto Alegre, Artmed, 2010.

OLEGÁRIO, Jefferson.; PRUDENCIANO, Rafael.; REZENDE, Marcelo Lacerda. **Identificação do Conhecimento, Habilidade e Atitude (CHA) dos coordenadores de curso de uma Instituição de Ensino Superior.** Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos07/1314_200600030.pdf>. Acesso em: 19. Set. 2013.

SILVA, José Carlos da. **Psicologia Organizacional com Ênfase em Recursos Humanos.** Disponível em: <<http://artigos.psicologado.com/atuacao/psicologia-organizacional/psicologia-organizacional-com-enfase-em-recursos-humanos>>. Acesso em: 24. Set. 2013.