

AS NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ALTO TIETÊ-SP E OS PROGRAMAS DE TREINAMENTO E EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Stefany Berger Greiff¹; Alexandre H. de Quadros²; Rômulo Gutierrez³; Michel Mott⁴

Estudante do Curso de Administração; e-mail: tefygreiff@hotmail.com¹

Professor da Universidade de Mogi Das Cruzes; e-mail: romartim2000@yahoo.com.br²

Professor da Universidade de Mogi Das Cruzes; e-mail: lexquadros@yahoo.com.br³

Professor da Universidade de Mogi Das Cruzes; e-mail: michelmott@yahoo.com.br⁴

Área do Conhecimento: Administração em Recursos Humanos

Palavras-chave: Treinamento e desenvolvimento; Micro e pequenas empresas; Educação à distância

INTRODUÇÃO

As diversas mudanças ocorridas nos últimos anos impactaram diretamente o cenário empresarial, alterando sobremaneira as rotinas organizacionais, o que obrigou as empresas a desenvolverem novos conhecimentos e habilidades para que continuassem competitivas. A Era da Informação deixou em segundo plano os recursos naturais ou o trabalho físico e concentrou-se no conhecimento e na comunicação. Devido a essa exigência do aprimoramento do conhecimento, as empresas não podem mais escolher se treinam ou não seus funcionários, uma vez que as pessoas são admitidas com qualificações genéricas e toda empresa tem suas peculiaridades, mais ainda, que a capacitação e a motivação da equipe são indispensáveis para que o trabalho seja executado com eficiência e eficácia (LACOMBE, 2005). Para Lacombe (2005), o treinamento é uma forma de contribuir para tornar uma pessoa apta a exercer sua função/atividade, bem como para aumentar a sua capacidade para exercer melhor essas funções e atividades, ou ainda para prepará-la para exercer um novo cargo com suas respectivas responsabilidades. Assim, ao falar de pessoas, Chiavenato (2006, p.23) afirma que “pessoas não são meros recursos (humanos) organizacionais, mas sobretudo elementos impulsionadores da organização, capazes de dotá-la de inteligência, talento e da aprendizagem indispensáveis à sua constante renovação e competitividade em um mundo pleno de mudanças e desafios”. Dentro dessa perspectiva, verifica-se que empresas no mundo todo já voltaram seus olhares aos funcionários e iniciaram investimentos em Treinamento e Desenvolvimento (T&D) e, atualmente, o grande desafio consiste em sustentar a vantagem competitiva inspirando um aprendizado permanente e um desempenho excepcional (MEISTER, 1999). Diante do que foi dito até o momento, o treinamento, o conhecimento e a educação, devem adaptar-se às novas demandas da sociedade contemporânea, de modo que, o ensino à distância (EAD) aparece como uma modalidade de ensino potencialmente interessante e adequada à realidade atual. Porém, de acordo com Chiavenato (2006), a maior parte das organizações não sabe identificar, localizar, prospectar e utilizar essa riqueza. Portanto, para que o T&D de uma organização seja adequado, é preciso verificar a(s) necessidade(s) de treinamento e desenvolvimento de pessoal. Embora a vantagem competitiva possa ser obtida por meio de uma boa gestão do conhecimento nas organizações, muitos empresários ainda resistem à

idéia de treinar e desenvolver seus funcionários, parecendo mesmo, em alguns momentos, que temem investir para treinar pessoal com receio de perdê-los para a concorrência, preferindo recrutar no mercado trabalhadores com alguma experiência e treinamento. São poucos os empresários que encaram o treinamento como uma forma de reduzir custos e aumentar a produtividade. A maioria prefere considerar o treinamento como uma função social, e não econômica, e como uma despesa e não um investimento que pode trazer valiosos retornos (CHIAVENATO, 2006). Se reconhecermos a importância central da busca de competitividade das organizações por meio de uma gestão das informações, dos conhecimentos e das competências das pessoas que as integram, tem-se também que o papel da Tecnologia da Informação (TI) tornou-se imprescindível para o alcance dos objetivos organizacionais. Diante desse quadro, aos poucos vem aparecendo e tomando espaço no Brasil, metodologias de treinamento e educação à distância que possuem um potencial muito grande para o aprimoramento do capital intelectual e humano nas organizações. Quando se fala de aprimoramento de recursos humanos no âmbito empresarial, logo vem à mente a grande empresa. Porém, reconhece-se que as micro e pequenas empresas (MPE's) brasileiras são grandes empregadoras, fomentando, de certa maneira, o desenvolvimento local, regional e nacional. Sendo assim, é de suma importância a realização de estudos que tomem como foco este tipo de empresa, de modo que, a partir da análise sistemática da realidade, possa-se dar subsídios mais verossímeis para o aumento de competitividade desse segmento. Nessa direção, buscou-se com esta pesquisa estudar as necessidades de treinamento e desenvolvimento de pessoal das MPE's do Alto Tietê-SP e como programas de treinamento e educação à distância podem contribuir para o aprimoramento das mesmas.

OBJETIVOS

Formam o rol de objetivos deste estudo: analisar qual é a importância dada ao T&D pelos empresários; verificar se as empresas reservam parte de seu lucro retido para o T&D; verificar quais as principais necessidades das empresas em relação a T&D; identificar o nível de conhecimento dos respondentes acerca do treinamento e educação à distância e o grau de incentivo a essa modalidade; analisar onde se encontra a maior dificuldade para implementação do EAD nas empresas.

METODOLOGIA

A pesquisa foi do tipo exploratória e descritiva (MALHOTRA, 2001). O instrumento de coleta de dados adotado foi do tipo estruturado com questões fechadas e mistas, porém durante a aplicação dos questionários, buscou-se explorar o fenômeno de forma mais ampla, ou seja, dando-se liberdade para os respondentes emitirem suas opiniões (YIN, 2001), de modo que pudesse emergir algum dado qualitativo. O universo de pesquisa abrangeu MPE's – segundo a classificação do Sebrae – do município de Mogi das Cruzes, localizada na região do Alto Tietê-SP, sendo que a amostra constitui-se de onze empresas (seis do setor de serviços e cinco do setor industrial). Utilizou-se a amostragem não probabilística por acessibilidade (VERGARA, 2009).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa mostrou-nos que apesar de 100% dos respondentes acreditarem que os programas de T&D são de extrema importância pelo fato de proporcionarem uma melhoria da qualidade do serviço e do aperfeiçoamento do pessoal, entre outros benefícios, apenas

sete das onze empresas analisadas reservam parte do lucro retido para este fim, sendo que o seu percentual destinado é bem variado: uma reserva apenas 1%, duas reservam 2%, uma 5%, outra de 10 a 15% e uma não possui o percentual definido. Houve também o questionamento do grau de interesse dos respondentes em oferecer meios aos seus funcionários, para que estes tivessem acesso ao ensino à distância e, apesar de nunca terem incentivado seus funcionários, 83% (n=9) dos respondentes acreditam que se houvesse o incentivo, seus funcionários disponibilizariam tempo para o ensino, sendo que, somente uma empresa, dentre as 11, possui alguma modalidade de ensino aos seus funcionários. Entretanto, 36% (n=4) disponibilizam instrumentos para que o funcionário tenha acesso ao ensino à distância. Dentre as principais necessidades de treinamento detectadas pelas empresas, tem-se: liderança, comunicação interpessoal e administração do tempo, cada uma correspondendo a 45% (f=5); a baixa produtividade e a organização do trabalho obtiveram, cada uma, 36% (f=4) das indicações; a motivação, a falta de trabalho em equipe, a qualidade inadequada da produção, o excesso de erros e desperdícios e os acidentes de trabalho contaram, cada uma, com 27% (f=3); ainda foram citadas a pouca versatilidade dos funcionários (f=2) e os conflitos interpessoais (f=1). Com outra questão, tivemos como objetivo descobrir as principais dificuldades das empresas para a realização do treinamento com o pessoal e, por meio dos resultados, pudemos identificar a falta de tempo como a principal dificuldade, correspondendo a 82% (f=9); em seguida o custo e o interesse dos funcionários, ambos com 36% (f=4). Os dados demonstraram que as áreas mais necessitadas de T&D dentro das empresas analisadas são: área de recursos humanos (64%), produção (64%), área financeira (36%) e a área contábil (36%). Ressalte-se que as empresas do setor industrial apresentaram maior necessidade em produção (45%) e em RH (18%); já o setor de serviços apresentou maiores dificuldades com RH (45%), finanças (27%) e contabilidade (27%).

CONCLUSÕES

As necessidades de treinamento e desenvolvimento são muitas nas organizações pesquisadas, mas há diferenças entre as empresas do setor industrial e as do setor de serviços, sendo que as indústrias possuem maior necessidade na área de produção, como aliás, era de se esperar; e em serviços as maiores dificuldades encontram-se mais em aspectos administrativos como RH e controle financeiro e contábil. Constatou-se que boa parte das empresas tomadas como objeto de estudo disponibilizam recursos para o T&D de seus funcionários, porém alegaram que a principal dificuldade para a aplicação do mesmo era a falta de tempo. Mesmo reconhecendo a flexibilidade proporcionada pelo EAD, bem como um custo mais reduzido, muitas das empresas analisadas não disponibilizam recursos materiais e nem incentivam seus funcionários a essa opção de aperfeiçoamento, mesmo que 83% dos respondentes tenham admitido que se houvesse o incentivo, seus funcionários disponibilizariam tempo para o ensino, o que nos faz lembrar de Chiavenato (2006) quando diz que “muitos empresários ainda resistem em treinar e desenvolver seus funcionários”. Embora reconheça-se que a maior parte das empresas estudadas acreditem dar a devida importância para o T&D como um mecanismo de competitividade, nem todas destinam recursos do lucro retido para investir em T&D, sendo que, algumas delas passaram a impressão de compreender o treinamento como um custo e não um investimento. Um reflexo desta atitude pode ser notado no alto grau de necessidades de treinamento detectadas pelas empresas, principalmente nos quesitos liderança (45%), comunicação interpessoal (45%) e administração do tempo (45%), bem como os relativos à baixa

produtividade (36%) e organização do trabalho (36%), além de outros elementos não menos importantes, tais como: a motivação (27%), a falta de trabalho em equipe (27%), a qualidade inadequada da produção (27%), o excesso de erros e desperdícios (27%) e os acidentes de trabalho (27%). Apesar das organizações pesquisadas reconhecerem as potencialidades do EAD voltada às empresas, principalmente em termos de flexibilidade no uso do tempo e custo mais baixo, causou-nos estranheza o fato das mesmas não incentivarem o uso deste método de ensino para fins de T&D, uma vez que o mesmo poderia atuar sobre as principais dificuldades apresentadas a partir dos dados coletados. Sendo assim, no nosso entender, o não incentivo e utilização deste meio pelas empresas, mostra-se como uma perda de oportunidade de melhoria em processos, serviços, execução de tarefas etc. e, nesse sentido, é muito temerário atribuir a responsabilidade pela criação de competências individuais e organizacionais somente ao funcionário, sendo que a empresa possui o dever de atuar neste campo, afinal, para se obter um bom posicionamento no mercado, as organizações precisam assentar-se num tripé competitivo, qual seja: inovação e criatividade, remuneração estratégica e treinamento e desenvolvimento. Enfim, uma vez reconhecido o peso das MPE's na economia do país, bem como regionalmente, é de fundamental importância que as mesmas busquem seu aprimoramento contínuo e, nesse sentido, algumas de suas fragilidades poderiam ser amenizadas por meio do treinamento e educação à distância, justamente por suas características de custo mais baixo e maior flexibilidade, inclusive de tempo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

LACOMBE, F.J.M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MALHOTRA, N. **Pesquisa em marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MEISTER, J.C. **Educação corporativa: a gestão intelectual através das universidades corporativas**. São Paulo: Makron Books, 1999.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10.ed. São Paulo: Atlas, 2009.