



Julio 2018 - ISSN: 1989-4155

TREINAMENTO & DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS, UMA VISÃO MACRO AMBIENTAL PARA A EMPRESA SB COMÉRCIO LTDA – MACAPÁ/AP.

Paulo Damasceno Rodrigues Marques

Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA) – CE

Namy Tavares Cardoso

FACULDADE DA AMAZÔNIA (FAAM) - PA

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Paulo Damasceno Rodrigues Marques y Namy Tavares Cardoso (2018): “Treinamento & desenvolvimento de pessoas, uma visão macro ambiental para a empresa SB comércio ltda – MACAPÁ/AP.”, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (julio 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/07/desenvolvimento-pessoas.html>

RESUMO

Consiste em analisar o ambiente laboral da empresa SB Comércio Ltda em sua totalidade, conhecendo um pouco das rotinas dos setores que movem esta grande instituição no ramo da distribuição de medicamentos e gêneros da saúde em geral. A ênfase maior está voltada para o Treinamento & Desenvolvimento das pessoas que fazem essa empresa crescer e ganhar cada vez mais espaço no mercado consumidor, sendo uma opção a mais para o público em geral, tendo no atendimento a atenção disponibilizada para cada cliente que ao procurar uma solução junto ao atendente recebe uma grande variedade de sugestões para sanar um sinistro ocorrido na saúde de seu ente familiar, assim apresenta-se esta visão macro ambiental de uma empresa que ao passar dos tempos torna-se referência no que disponibiliza.

Palavras-chave: Empresa, ambiente laboral, setores, pessoas, atendimento, atenção, família, referência e Treinamento & Desenvolvimento.

ABSTRACT

It consists of analyzing the work environment of the company SB Comércio Ltda in its totality, knowing a little of the routines of the sectors that move this great institution in the branch of the distribution of medicines and health genres in general. The major emphasis is on Training & Development of the people who make this company grow and gain more and more space in the consumer market, being an option more for the general public, having in the attention the attention made available to each customer that when looking a solution with the attendant receives a great variety of suggestions to heal a sinister occurrence in the health of

his family, thus presents this macro environmental vision of a company that over time becomes reference in what it makes available.

Key words: Company, work environment, sectors, people, care, attention, family, reference and Training & Development.

RESUMEN

Consiste en analizar el ambiente laboral de la empresa SB Comércio Ltda en su totalidad, conociendo un poco de las rutinas de los sectores que mueven esta gran institución en el ramo de la distribución de medicamentos y géneros de la salud en general. El énfasis mayor está orientado al Entrenamiento y Desarrollo de las personas que hacen que esta empresa crezca y gane cada vez más espacio en el mercado consumidor, siendo una opción más para el público en general, teniendo en la atención la atención puesta a disposición para cada cliente que al buscar una solución junto al atendido recibe una gran variedad de sugerencias para sanar un siniestro ocurrido en la salud de su ente familiar, así se presenta esta visión macro ambiental de una empresa que al pasar de los tiempos se convierte en referencia en lo que pone a disposición.

Palabras clave: Empresa, ambiente laboral, sectores, personas, atención, atención, familia, referencia y Entrenamiento y Desarrollo.

1. INTRODUÇÃO

O profissional, assim por ele próprio citado tem que possuir requisitos básicos para a iniciação de sua carreira, mas como ele chega até o sucesso? por quais etapas passou? são perguntas para várias respostas, a evolução nos meios de trabalho exige das pessoas muitos anos de estudo acompanhado com a prática.

O mercado sente a carência de trabalhadores capacitados para assumirem certos cargos em várias empresas, as manchetes de jornais mostram uma realidade assustadora no assunto chamado EMPREGO afirmando que não existem vagas de trabalho para a população mostrando uma margem bastante grande de desempregados, será assim que iremos combater o desemprego? ou escolhendo melhor nossos representantes políticos para nos ajudar a revertermos todo o processo educacional deste país.

As vitórias são conseguidas com bastantes lutas sendo elas de classe ou de cunho pessoal, o meio ambiente onde vivemos nos demonstra uma desigualdade exagerada para o ser humano. A educação pode ser institucionalizada de modo organizado e sistêmico, bastando cada pessoa querer o seu melhor.

A educação é o preparo para a vida e pela vida, pode - se falar em vários tipos de educação: SOCIAL, RELIGIOSA, CULTURAL, POLITICA, MORAL e PROFISSIONAL, mas essa iniciativa começa dentro de nós, questionar um ou outro é a vaidade humana. Dentro das organizações não é diferente, diagnosticar a empresa como um todo não é um assunto de fácil identificação, corresponde à autoanálise ao comportamento funcional e estrutural por onde o parceiro está localizado.

Treinar e desenvolver pessoas é um processo minucioso e de alta responsabilidade onde procura os defeitos e as necessidades de cada departamento, sendo eles interligados devido todas as suas tarefas e rotinas. Conhecer o íntimo das pessoas procurando atingir o lado

negativo e suas barreiras para assim procurar maneiras mais viáveis em prol de uma qualificação focando sua competência, habilidade e a postura diante de dificuldades.

O diagnóstico é isso, ele é feito para localizar defeitos e barreiras para mais tarde expor soluções visando os resultados satisfatórios tanto para a instituição como o profissional, esse ciclo sempre é constante, pois aonde existir uma dificuldade pode haver uma solução através sempre do *feedback*.

CAPÍTULO I: RELATÓRIO SUPERVISIONADO I

1.1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- RAZÃO SOCIAL: SB COMÉRCIO LTDA (Super Bem COMÉRCIO LTDA)
- NOME FANTASIA: SB LOG
- ENDEREÇO: Avenida Presidente Vargas, 1947 - CENTRO CEP: 68.906 - 340.
- MACAPÁ - AP FONE: (96) 3084 - 3535 / FAX: (96) 3084 - 3515

1.2. HISTÓRICO DO GRUPO SB

O grupo SB COMÉRCIO LTDA, que outrora se chamou GRUPO TAKEDA hoje é composto pelo VAREJO FARMA, VAREJO ALIMENTAR e ATACADO (que compreende as linhas CONSUMO, HIGIENE, MEDICAMENTOS e PRODUTOS HOSPITALARES).

A empresa tem 31 anos no mercado da região norte do país, tendo filiais em quase todas as capitais da região e sua matriz localizada em MANAUS - AM, sendo considerado em alguns segmentos um dos maiores da nossa região. Deram início às suas atividades com o ingresso de 5 (cinco) IMIGRANTES JAPONESSES todos irmãos, na qual se instalaram na capital manauara - AM, abrindo uma distribuidora de medicamentos na época .

O grupo SB possui cerca de mais de 1.500 colaboradores contabilizando todas as regionais.

1.3 - ORIGEM

Trinta e um anos atrás o GRUPO TAKEDA iniciou suas atividades. A partir da visão empreendedora dos irmãos TAKEDA, seus fundadores, a então importadora e exportadora IRMÃOS TAKEDA LTDA., superou dificuldades até se configurar como uma das mais importantes empresas de distribuição de medicamentos do NORTE do país.

E superar desafios e inovações tornou - se algo comum na trajetória desta empresa. Após a consolidação como distribuidor de medicamentos e consumo lançou no mercado o VAREJO FARMA e o VAREJO ALIMENTAR, ajudando a fomentar empregos neste país.

Desde o princípio focado no cliente, hoje o GRUPO SB é uma empresa reconhecida pelo atendimento que presta a seus clientes e colaboradores. Pois foi acreditando num futuro de grandes colheitas, que exatamente em 30 de Janeiro de 1976 começou a semear o que se tornou uma realidade: O GRUPO SB.

1.4 - DADOS DA EMPRESA

- LOCALIZAÇÃO: Macapá - AP

- NÚMERO DE EMPREGADOS: 134
- MERCADO FOCO: público - alvo
- PRODUTOS E SERVIÇOS:
 - Orientação empresarial
 - Apoio e comercialização de mercado
 - Acesso a medicamentos
 - Bom atendimento e respeito ao cliente
 - Suprir a necessidade do cliente

1.5. SETOR ECONÔMICO DE ATUAÇÃO

Comercialização de medicamentos, produtos de perfumaria e conveniência.

1.6. MISSÃO

Promover a competitividade e o desenvolvimento comercial na área medicamentosa visando assim o comprometimento com o bem estar e a satisfação dos nossos clientes internos e externos. A missão desta empresa não está em ser reconhecida como a maior rede de farmácias (FARMABEM) e na área da distribuição (SBLOG - distribuidora), mas sim como uma referência de qualidade tanto nos produtos como na satisfação em atender bem.

1.7. VISÃO

A Amazônia brasileira corresponde a 60% do território nacional, sendo assim é de dever e direito do GRUPO SB somar os seus valores e objetivos na formação de um BRASIL mais justo e sem desigualdades, visando assim o aumento na fomentação de empregos na região norte e na sua distribuição de renda. Abrangendo quase todos os estados da região consolidando assim o respeito e a credibilidade de 5 (cinco) imigrantes que se instalaram em MANAUS - AM e hoje proporcionam toda essa realidade.

1.8. VALORES

O capital humano é o maior patrimônio que a organização possui, mas citar que está valorizando somente por valorizar todas as pessoas, difícil é reconhecer primeiramente o profissional como pessoa, os clientes internos são de uma fundamental importância, pois treinar, desenvolver e reconhecer o seu trabalho é o principal objetivo para alcançar o sucesso.

Sua estrutura física permite dar as condições para o desenvolvimento das rotinas sem nenhum problema, valorizar o ser humano sendo ele profissional ou não, isso não caracteriza um dever e sim uma obrigação.

1.9. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

1.9.1. SUPRIMENTOS DE RECURSOS HUMANOS

- Recrutar (Dentro E Fora Da Organização)
- Selecionar (Pessoas Certas Para Os Lugares Certos)
- Integração ao meio com rapidez e eficácia

1.9.2. APLICAÇÕES DE RECURSOS HUMANOS

- Requisitos básicos (Intelectual, Físico e etc.)
- Planejamento, alocação e movimentação de colaboradores.
- Plano de carreira
- Avaliação da qualidade e desempenho

1.9.3. MANUTENÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Remuneração direta
- Remuneração indireta
- Motivação, clima organizacional adequado.
- Um bom ambiente físico de trabalho

1.9.4. DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

- Critérios de diagnóstico
- Reciclagem constante
- Desenvolvimento a médio e longo prazo

1.9.5. MONITORAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Manter um banco de dados atualizados
- Auditoria permanente

1.9.6. CARGOS E SALÁRIOS

- Possui um plano de Cargos e salários

1.9.7. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- Através do sistema de avaliação periódica, ocorridos nos primeiros 45 dias, seguido por mais 45 sendo este a sua segunda avaliação.

1.9.8. PLANOS DE BENEFÍCIOS

- Gratificação
- Refeitório
- Transporte
- Seguro de vida em Grupo
- Empréstimo financeiro aos funcionários.
- Convênio na compra de medicamentos (Redução no valor de 20% em Contra – Cheque)

1.10. DIAGNÓSTICO ANALÍTICO DA ORGANIZAÇÃO SB COMÉRCIO LTDA - MACAPÁ - AP

A empresa SB COMÉRCIO LTDA sob CNPJ: 04.429.478/0008 – 69, Inscrição Estadual 03.021.281 - 2 situada em MACAPÁ - AP na AVENIDA PRESIDENTE VARGAS, 1947 - CENTRO CEP: 68906 - 340, constituída pelo seu espaço físico e profissional abrange uma quantidade de 134 profissionais distribuídos em vários setores e funções diferenciadas estabelecendo assim uma produtividade questionável na visão de suas habilidades e no material existente necessário para o andamento das rotinas, tanto no setor operacional como no administrativo.

Público alvo a ser atingido em questão é os colaboradores, sendo assim diagnosticar cada setor tendo em vista o descobrimento de necessidades a suprir e avaliar o corpo docente em suas atribuições.

1.10.1. C. P. D. (CENTRO DE PROCESSAMENTOS DE DADOS)

Tendo em sua função o processamento de todos os dados a serem enviados e recebidos junto a matriz e as farmácias onde o cadastramento, a análise e programas executados para o bom funcionamento de todos os setores.

O andamento do setor coordenado pelo ASSISTENTE DE INFORMÁTICA I, monitora e auxilia nas ações aplicadas junto ao AUXILIAR DE ESCRITÓRIO; a visão atual nos demonstra uma prática altamente centralizada junto ao encarregado residente em MANAUS - AM, a autarquia tem que ser mantida, mas as capacidades e atribuições podem ser aperfeiçoadas e trabalhadas constantemente.

O manuseio de certas funções dentro de todos os sistemas junto à empresa verifica - se que o programa SIAE é um aplicativo da base do banco de dados tem por sua função o manuseio do atacado onde atuam no cadastramento, entrada e saída de produtos junto a notas fiscais, série D e redução Z, a manutenção desse programa esta centralizado na matriz onde é feito todos os ajustes. A dependência deste junto a MANAUS - AM retarda o andamento da rotina.

O FARMALINE, programa empresarial do varejo é um aplicativo da base de dados, tem por sua função os ajustes de programação junto as farmácias sendo ele direcionado aos funcionários onde o manuseio é de fácil acesso; sendo assim dois aplicativos importantes e de extremo acesso; induz a raciocinar mais e poder ter um aprofundamento de cada situação da rotina.

A necessidade de treinamento para o aperfeiçoamento passa pelo grau de dificuldade observada sendo ela de maior ou menor intensidade.

1.10.2. CONTABILIDADE / FISCAL

Este departamento assim denominado procura sempre identificar todas as movimentações ocorridas dentro da empresa no âmbito contábil, desde a entrada e saída de documentos junto ao caixa à pagamentos de impostos, faturamentos mensais de notas (livros fiscais) e outras atribuições (documentação de caixa, nota fiscal, cupom fiscal, consumo, ativo fixo, livros fiscais de ICMS, ativo imobilizado, PIS e COFINS, faturamento mensal, provisão de folha de pagamento, contas bancárias, IRRF, transferência de mercadorias e estoque) sendo este coordenado pelo seu encarregado onde visa sempre à manutenção nos diversos segmentos.

A descrição detalhada de cada movimento serve para esclarecer qualquer duvida de órgão fiscalizador caso venha ser solicitado; direcionar tarefas para os colaboradores sendo que estes estão aptos a executar tais solicitações, onde demonstra que a equipe esta coesa nas funções, sendo assim, o grau de instrução é satisfatório.

A contabilidade empresarial em si esta vinculada diretamente ao cotidiano porque, há mudanças na parte fiscal onde estar atualizado aos trâmites tributários e orçamentais demonstra um profissionalismo exemplar. Em todos os procedimentos acarretados pela organização, é notório um treinamento para o aperfeiçoamento junto a essas rotinas.

A habilidade está na capacidade das pessoas procurando sim a organização de seu arquivo físico para fácil consulta de eventuais dúvidas. A falta de capacitação pessoal em direcionamento à atualização de sistema é um dos pontos a ser solucionado tendo em vista a importância dessa atividade, não somente para a empresa e sim para a vida do profissional.

1.10.3. DEPARTAMENTO PESSOAL (D.P.)

Consiste em um departamento extremamente necessário e importante para a organização, sendo este responsável pelos trâmites legais junto a todos os colaboradores desde a sua entrada na organização até sua saída, esta sob sua responsabilidade todos os encargos burocráticos que a empresa tende a recolher junto à folha de pagamento também elaborada e supervisionada pelo D. P.

A admissão, assinatura na CTPS, elaboração de senha e usuário referente ao ponto, levantamento e compra de vale transporte, avaliação pessoal sendo esta a 1º e 2º, preenchimento de MP, CAGED mensal, folha de pagamento, GPS, GFIP, SEFIP, IRRF, RAIS – ANO BASE abertura de conta corrente através do gerenciador financeiro, manutenção da folha de ponto, arquivamento de documentos tais como: contracheque, ASO, FOLHA DE PONTO pasta de desligados, rescisões divididas por mês, por ano e por farmácia, atualização de dados livro de registros, livro de inspeção e a manutenção de todo o arquivo físico do departamento.

Toda essa rotina a ser feita precisa de uma qualificação da mão de obra nela existente porque, o contato diário com o colaborador sendo ele do varejo e distribuidora leva o profissional a qualificar - se mais para um bom atendimento visando sempre à satisfação do cliente, necessidades existem no que diz respeito à seriedade do departamento.

O colaborador está passando por mudanças sendo elas na vida profissional e particular, o investimento de cursos voltados para essa área é de vital importância para a qualificação de seus parceiros para a instituição.

1.10.4. COMPRAS

Está direcionada a compra de mercadorias oriundas para as farmácias, analisando cada necessidade sendo ela na parte de estoque de medicamentos e na saída destes e também a parte da perfumaria para que nada chegue a faltar nas prateleiras e balcões.

O atendimento diário para vendedores externos sendo eles representantes de grandes laboratórios, justifica a grandeza do grupo no mercado varejista e atacadista na região norte; a análise é feita junto a custos e necessidades assim sendo feito um diagnóstico das carências até então ser efetuada a compra.

O atendimento ao público externo e também ao interno exige uma série de treinamentos visando sempre à perfeição devido esse público ser exigente e incompreensível em certas situações. Não basta somente comprar, precisam que ser cientes das necessidades junto a um diagnóstico detalhado e uma boa qualificação do capital intelectual para que eles possam fazer o diferencial no mercado.

1.10.5. GERENTE REGIONAL

O administrador é o profissional responsável pelo planejamento das estratégias e pelo gerenciamento do dia a dia de uma empresa. Ele ajuda a definir, analisar, e a cumprir as metas da organização. Trabalha em praticamente em todos os departamentos, nos quais gere recursos financeiros, materiais humanos e mercadológicos.

Conduz as relações entre a empresa e os empregados, participando dos processos de seleção, admissão e demissão de funcionários. Implementa plano de carreira e programas de benefícios. Coordena, ainda os recursos materiais da companhia, controlando a compra e a estocagem de materiais, insumos de produtos finais.

No setor financeiro, cuida de custos, orçamentos e fluxos de caixa. Também se envolve com a publicidade e o marketing na promoção de venda dos produtos da empresa.

Coordenar pessoas junto à instituição é uma tarefa muito importante para o andamento das rotinas da empresa, o conhecimento do profissional é de fundamental importância. Habilidade e competência ele possui, mas para isso necessita de atributos para a qualificação, ter conteúdo não quer dizer que possui conhecimento em área para a excelência no trabalho.

Conhecer sua necessidade e reconhecer sua carência demonstra ser flexível a aceitar questionamentos para o seu desenvolvimento. Treinar e desenvolver sua habilidade o ajuda a obter novos horizontes buscando sua qualificação.

1.10.6. FINANCEIRO

Setor responsável por todos os pagamentos e recebimentos de valores junto a toda instituição, a responsabilidade é de extremo cuidado, pois trabalhar com valores exige raciocínio rápido e de uma matemática bastante avançada; as contas a pagar e contas a vencer, precisam estar em evidencia, pois os horários de banco precisam ser respeitados, a atenção tem que ser total.

Lidar com o dinheiro alheio para muitos é facilidade, mas para quem não possui certas atribuições é de difícil manuseio, sendo ele detentor da cobiça e de desentendimentos. Escolher pessoas certas para os lugares certos exige do departamento de recursos humanos e também do encarregado do setor solicitante uma seleção rigorosa do profissional a ser contratado.

A qualificação desses colaboradores no que diz respeito ao setor financeiro é a noção da responsabilidade do setor e a sinceridade a ele assim correspondido, o conhecimento em todas as áreas do setor, o fechamento do caixa exige certa atenção, pois no final do dia todos os procedimentos têm que estarem corretos.

Para isso o aperfeiçoamento da mão-de-obra junto a sua função é importante devido à rotina ser exigente, treinar e aperfeiçoar esse capital humano é de extrema necessidade para o dia-a-dia.

1.10.7. ALMOXARIFADO

Compreende a manutenção de todos os setores no diz respeito a material de limpeza e escritório, atendendo as necessidades de todos os setores da empresa. O diagnóstico detalhado de todos os materiais faltantes serão enviados ao gerente regional para sua análise e liberação.

O bom andamento das rotinas requer um departamento abastecido junto à necessidade da organização.

A falta de comunicação entre estes acarreta certos desentendimentos que por sua vez é de fácil solução. O desenvolvimento do profissional o leva refletir sobre sua pessoa, devido à credibilidade nas pessoas leva a responsabilidades que as quais são a elas designadas.

1.10.8. TELE – VENDAS

Compreende num profissional capacitado e sabedor de todo o estoque e as finalidades dos produtos oferecidos pela empresa para os seus clientes. Sendo estes dinâmicos e instruídos na venda direcionada para os medicamentos, ficando assim responsáveis pelo bom atendimento e excelência no serviço.

Certas vezes nem todos os atendimentos são finalizados com êxito neste caso verificamos uma das dificuldades existentes, uma qualificação melhor tanto na área de atendimento como das relações sendo elas profissionais e/ou pessoal; não devemos assim confundir como um mau atendimento e sim um diagnóstico analítico desta área que é uma das mais importantes da instituição.

1.10.9. RECEPCIONISTA

Muitas empresas necessitam do toque humano e da habilidade na recepção da empresa. A área de atendimento pessoal é de grande utilização e valorização de recepcionistas, principalmente devido o valor atribuído à habilidade de saber relacionar – se com pessoas. Embora a maior parte dos telefones possa ser discado diretamente, ainda existem números que requerem o auxílio de uma telefonista.

A fusão das atividades da telefonista e de recepcionista é um fator positivo, pois as novas telefonistas/recepcionistas devem enriquecer seu trabalho diário, isto capacita as mesmas a aspirar promoções para as outras áreas da empresa.

As telefonistas / recepcionistas devem saber usar mesas telefônicas, correio de voz e sistemas de arquivamento. Verificando a situação da empresa é de notarmos a falta de instrução da pessoa num sentido de não confundir o trabalho profissional com a amizade pessoal, a relação humana estabelece objetivos educacionais individuais orientados por um sentido sendo ele de auto – formação profissional, dentro da instituição.

Convivemos com isso, a concorrência pessoal sendo que ninguém é melhor do que ninguém e o respeito esta acima de tudo, um curso de relações humanas seria bastante benéfico para esta área tão importante, pois é neste setor que são recepcionados todas as pessoas que procuram esta empresa.

1.10.10. LOGÍSTICA (PRODUÇÃO)

Desde a entrada e a saída de todos os produtos, a produção é um dos setores mais importantes da empresa, visto que, o capital material encontra - se na responsabilidade dos profissionais ali alocados.

A recepção de mercadorias verifica as notas fiscais em primeiro plano para depois sim verificar os produtos; sendo estes autorizados e supervisionados pelo seu encarregado autorizando ou não a verificação desse primeiro processo.

O manuseio desse trabalho exige dos colaboradores eficiência e atenção com todos os produtos, analisando se existe alguma avaria em todas as caixas, após a vistoria alguns produtos serão enviados para o estado do Pará direcionado para a cidade de Belém, e o restante fica com a distribuidora localizada no estado do Amapá com município em Macapá, sendo assim distribuídos e direcionados para as estações e laboratórios.

Nesta segunda fase é exigido dos colaboradores muita atenção no armazenamento dos produtos em seus devidos endereços, o conhecimento é essencial, pois a saúde está em primeiro lugar e o cuidado tem que haver sempre.

As dificuldades e inexperiência demonstra uma qualificação maior, sobretudo no que diz respeito ao relacionamento interpessoal do encarregado com seus parceiros; desde a entrada até a saída dos produtos existe um processo de organização e respeito com todos.

A comunicação deve ser constante entre eles e não desviada e sempre comunicada para o encarregado depois o mesmo repassará para os demais setores.

1.11. ATIVIDADE DO SETOR DE ESTÁGIO

Realização de diagnóstico e entrevistas (conversas) com determinados encarregados de setor visando encontrar os pontos fracos de cada setor junto aos seus colaboradores, tendo no setor de estágio todo o andamento das rotinas de pessoal com avaliações, admissões, rescisões verificando todos os andamentos de cada sala.

1.12. DESCRIÇÃO DO FLUXO INTERNO NO SETOR DE ESTÁGIO

1.12.1. FUNCIONAL

- Gerencia geral
- CPD
- Contábil/fiscal
- Dpto. Pessoal
- Compras
- Financeiro
- Almojarifado
- Tele – Vendas
- Recepção
- Logística (Produção)

1.12.2. OPERACIONAL

- SB COMÉRCIO (SBLOG)
- FARMABEM 01
- FARMABEM 02
- FARMABEM 03
- FARMABEM 04
- FARMABEM 05
- FARMABEM 09

CAPÍTULO II: TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO II

2.1. A ABORDAGEM GERAL DO TEMA A VISÃO DE DOIS AUTORES

2.1.1. FERNANDO C. PRESTES MOTA

A palavra treinamento tem muito significados. Alguns especialistas consideram o treinamento como um meio para desenvolver a força de trabalho das organizações.

2.1.2. IDALBERTO CHIAVENATO

Refere-se a uma área genérica chamada desenvolvimento, a qual dividem em educação e treinamento: o treinamento significa o preparo de pessoa para o cargo, enquanto o propósito da educação é preparar a pessoa para o ambiente dentro ou fora do seu trabalho.

Educação profissional é a educação institucionalizada ou não, que visa ao preparo do homem para a vida profissional. Compreende três etapas interdependentes, mas perfeitamente distintas:

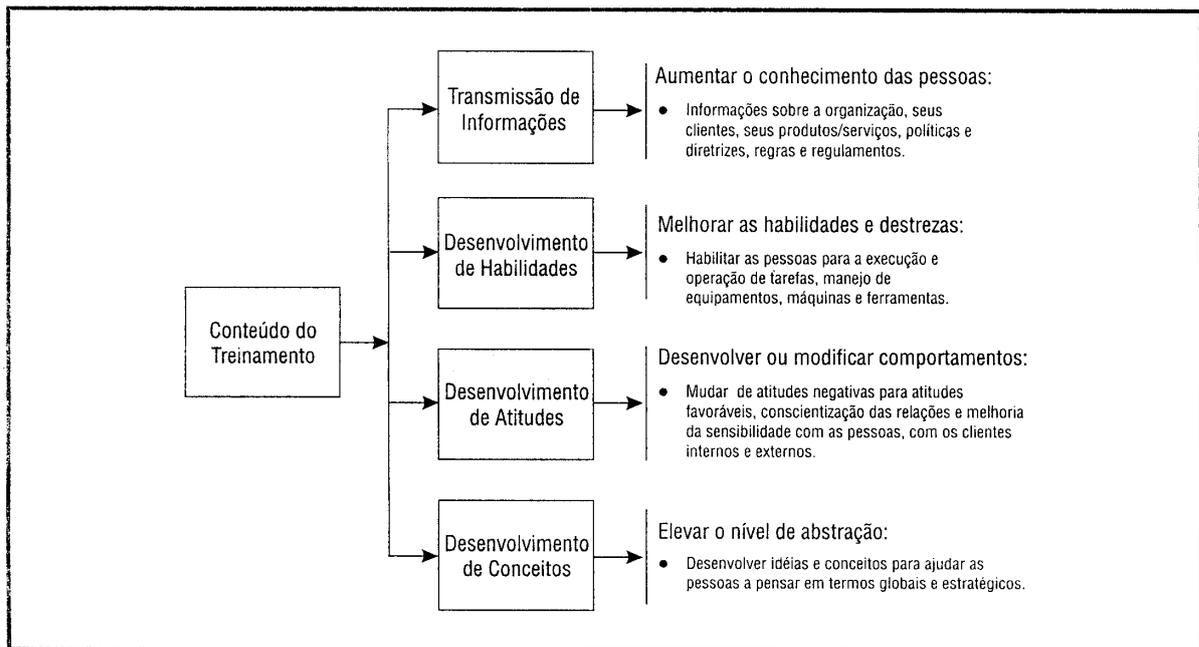
- a) Formação Profissional: visando qualificar a pessoa para uma futura profissão.
- b) Desenvolvimento Profissional: visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar a pessoa para seu crescimento profissional em determinada carreira na organização.
- c) Treinamento: visando dar ao homem os elementos essenciais para o exercício de um cargo, preparando-se adequadamente para ele.

2.2. CONTEÚDO DO TREINAMENTO

O conteúdo do treinamento pode envolver quatro tipos de mudança de comportamento, a saber:

- a) Transmissão de Informações: o elemento essencial em muitos programas de treinamento é o conteúdo: repartir informações entre os treinados como um corpo de conhecimentos.
- b) Desenvolvimento de Habilidades: principalmente as habilidades, destrezas e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do cargo atual ou de possíveis ocupações futuras.
- c) Desenvolvimento ou Modificação de Atitudes: negativamente mudanças de atitudes negativas para atitudes mais favoráveis entre os trabalhadores, aumento de motivação, desenvolvimento da sensibilidade do pessoal de gerência e de supervisão quanto aos sentimentos e reações das pessoas.
- d) Desenvolvimento de Conceitos: o treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de idéias e de filosofias, seja para facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa.

QUADRO 01: Os tipos de mudanças comportamentais através de treinamento



2.3. OBJETIVO DO TREINAMENTO

Os principais objetivos do treinamento são:

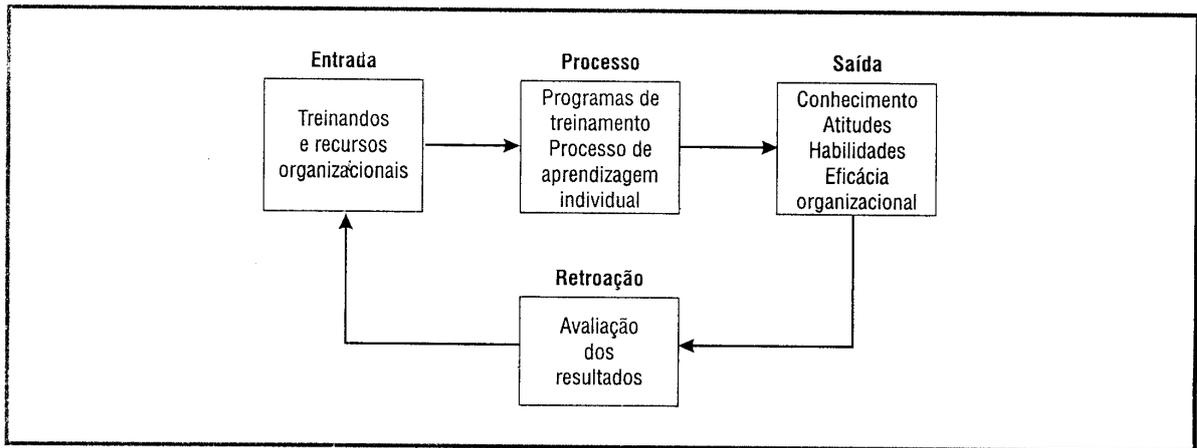
- Preparar as pessoas para execução imediata das diversas tarefas do cargo.
- Proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções mais complexas e elevadas.
- Mudar a atitude das pessoas seja para criar um clima mais satisfatório entre elas ou para aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas às novas técnicas de gestão.

2.4. CICLO DO TREINAMENTO

O ciclo de treinamento assemelha-se a um modelo de sistema aberto, cujos componentes são:

- Entradas (inputs), como treinamentos, recursos organizacionais, informação, conhecimentos etc.
- Processamento ou Operação (throughputs), como processos de ensino, aprendizagem individual, programa de treinamento etc.
- Saídas (outputs), como pessoal habilitado, conhecimentos, competências, sucesso ou eficácia organizacional etc.
- Retroação (feedback), como avaliação dos procedimentos e resultados do treinamento através de meios informais ou pesquisas sistemáticas.

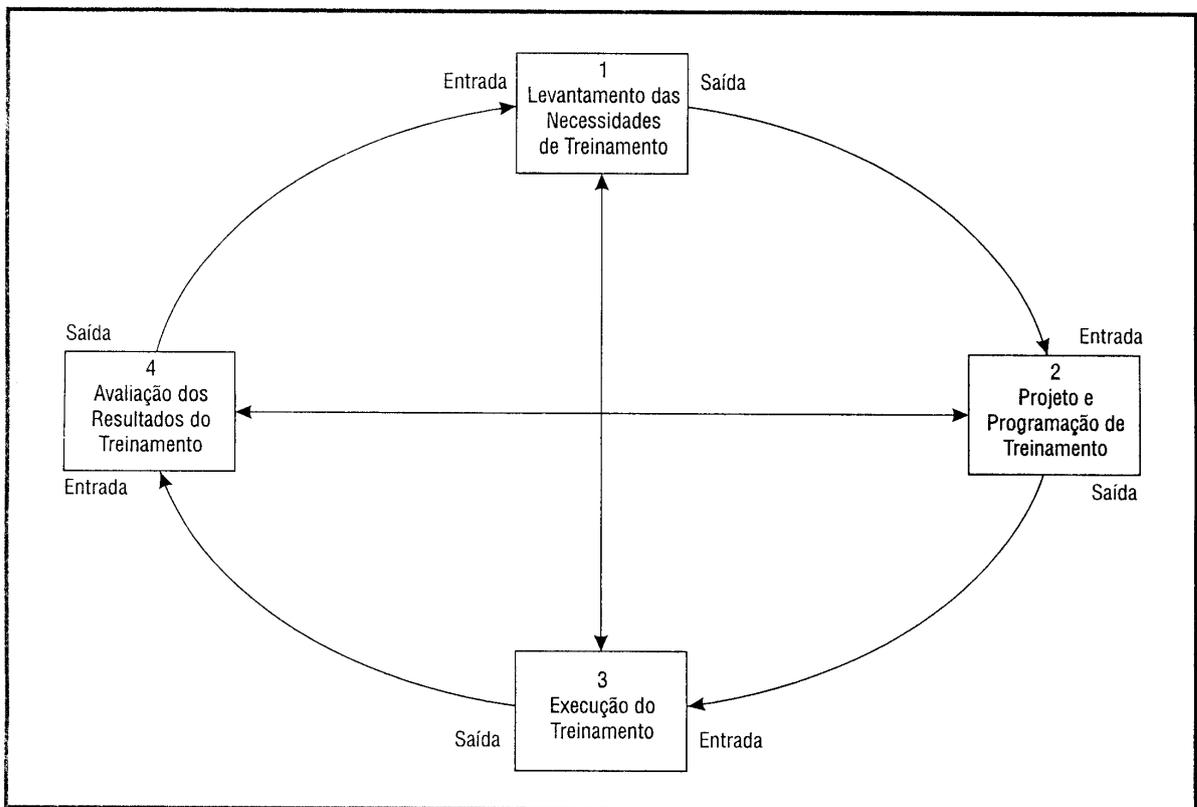
QUADRO 02: Treinamento como um sistema.



Em termos amplos, o treinamento envolve um processo composto de quatro etapas a saber:

1. Levantamento de necessidades de treinamento (diagnóstico).
2. Programação de treinamento para atender às necessidades.
3. Implementação e execução.
4. Avaliação dos resultados.

QUADRO 03: O Ciclo de Treinamento



2.5. ANÁLISE ORGANIZACIONAL: O SISTEMA ORGANIZACIONAL

Os objetivos de longo prazo da organização são importantes para o desenvolvimento de uma perspectiva sobre a filosofia de treinamento.

A análise organizacional envolve não só o estudo de toda a empresa – sua missão, objetivos, recursos, competências e sua distribuição para a consecução dos objetivos – como também o ambiente socioeconômico e tecnológico no qual a organização está inserida. Essa análise ajuda a responder a questão sobre o que deve ser ensinado e aprendido em termos de um plano e estabelece a filosofia de treinamento para toda a empresa.

O sistema de treinamento não se mantém isolado do contexto organizacional que o envolve e dos objetivos empresariais que lhe definem a direção. Assim, os objetivos de treinamento devem estar ligados intimamente às necessidades da organização. O treinamento interage profundamente com a cultura organizacional.

2.6. ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS: O SISTEMA DE TREINAMENTO

A análise dos recursos humanos procura verificar se os recursos humanos são suficientes quantitativa e qualitativamente para as atividades atuais e futuras da organização.

Trata-se aqui da análise de força de trabalho: o funcionamento organizacional pressupõe que os empregados possuam as habilidades, conhecimentos e atitudes desejados pela organização.

2.7. A ANÁLISE DOS RECURSOS HUMANOS

É recomendado que a análise dos recursos humanos seja feita por meio do exame dos seguintes dados:

- Número de empregados na classificação dos cargos.
- Número de empregados necessários na classificação dos cargos.
- Idade de cada empregado na classificação dos cargos.
- Nível de qualificação requerido pelo trabalho de cada empregado.
- Nível de conhecimento requerido pelo trabalho de cada empregado.
- Atitude de cada empregado em relação ao trabalho e à empresa.
- Nível de desempenho quantitativo e qualitativo de cada empregado.
- Nível de habilidade de conhecimentos de cada empregado para outros trabalhos.
- Potencialidades do recrutamento interno.
- Potencialidades do recrutamento externo.
- Tempo de treinamento necessário para mão-de-obra recrutável.
- Tempo de treinamento para os novos.
- Índice de absenteísmo.
- Índice de turnover (rotatividade de mão-de-obra).
- Descrição do cargo.

Os principais meios utilizados para o levantamento de necessidades de treinamento são:

- Avaliação de Desempenho

- Observação
- Questionários
- Solicitação de Supervisores e Gerentes
- Entrevistas com Supervisores e Gerentes
- Reuniões Interdepartamentais
- Exame de empregados
- Modificação do trabalho
- Entrevista de Saída
- Análise de Cargos
- Relatórios Periódicos

Indicadores de situações adversas (problemas): são os problemas provocados por necessidades de treinamento não atendidas. Esses problemas estão relacionados com a produção ou com o pessoal e servem como diagnóstico de treinamento:

- Baixa produtividade.
- Avarias freqüentes em equipamentos e instalações.
- Comunicações defeituosas.
- Tempo de aprendizagem e integração ao cargo muito prolongado.
- Despesas excessivas na manutenção de máquinas e equipamentos.
- Excesso de erros de desperdícios.
- Pouca versatilidade dos empregados.
- Mau aproveitamento do espaço disponível etc.

Problemas de pessoal, como:

- Relações deficientes entre o pessoal.
- Número excessivo de queixas.
- Pouco ou nenhum interesse pelo trabalho.
- Falta de cooperação.
- Faltas e substituições em demasia.
- Dificuldades na obtenção de bons elementos.
- Tendência a atribuir falhas aos outros.
- Erros na execução de ordens etc.

2.8. PROGRAMAÇÃO DE TREINAMENTO

A programação de treinamento é sistematizada e fundamentada sobre os seguintes aspectos que devem ser analisados durante o levantamento:

- a) Qual a necessidade?
- b) Onde foi assinalada em primeiro?
- c) Ocorre em outra área ou setor?
- d) Qual sua causa?
- e) É parte de uma necessidade maior?
- f) Como resolvê-la: em separado ou combinada com outras?
- g) É preciso alguma providência inicial, antes de resolvê-la?
- h) A necessidade é imediata? Qual sua prioridade em relação às demais?

- i) A necessidade é permanente ou temporária?
- j) Quantas pessoas e quantos serviços serão atingidos?
- k) Qual o tempo disponível para o treinamento?
- l) Qual o custo provável para o treinamento?
- m) Quem irá executar o treinamento?

O levantamento de necessidade de treinamento deve fornecer as seguintes informações para que se possa traçar a programação de treinamento:

- O QUE deve ser ensinado?
- QUEM deve aprender?
- QUANDO deve ser ensinado?
- ONDE deve ser ensinado?
- COMO se deve ensinar?
- QUEM deve ensinar?

2.9. ANÁLISE DO TEMA EM RELAÇÃO À EMPRESA

Ao diagnóstico todos os setores, sem quadro pessoal e funcional, verificaram-se situações que chamou a atenção onde o relacionamento entre os colaboradores não estava entre os melhores, o clima organizacional pairava numa total centralização entre determinados setores que acabava de tornar a rotina funcional prejudicada.

O fato desta empresa localizada em Macapá-AP, onde se constitui numa filial tendo sua matriz em Manaus-Amazonas a torna na maioria de suas ações dependentes da matriz, e o enxugamento dos departamentos ocasionaram um acúmulo de tarefas e decisões, o questionamento esta nas centralizações de funções e o estresse acumulado de tais tarefas executadas por poucas pessoas.

Nos momentos do enxugamento de tais funções e o redirecionamento desse trabalho gera descontentamento de eventuais seguimentos.

A empresa por ser constituída de característica privada exige de seus colaboradores (em certos pontos) mais trabalho do que reconhecimento, esse reconhecimento não está somente relacionado à remuneração e sim viabilizar uma melhor fluidez das rotinas.

A exposição no âmbito educativo de todos os setores da organização para todos os colaboradores é de mostrar como cada setor funciona, seu relacionamento empresarial e pessoal, suas especificidades e o seu grau de importância junto a todo o conjunto desta obra.

O colaborador ao ingressar na empresa seja pelo departamento de logística, produção, serviços gerais ou até mesmo pela gerência, possam obter todas as informações necessárias para que numa determinada ocasião venha a abrir oportunidades em outros setores para que os mesmos tenham a noção de toda a rotina e que seja feito uma seleção interna junto a todos que estejam apitos para essas oportunidades assim sendo direcionado a este público alvo (público interno).

A motivação interna está nesse propósito em que a valorização da mão-de-obra interna esta em evidência onde o conhecimento esta a disposição de todos.

A empresa em sua atual gestão gradativamente verificando essa situação onde treinar e desenvolver o parceiro procurando capacitá-lo é sempre um investimento e não uma despesa, mas como descobrir que cada departamento precisa? como verificar a necessidade

de cada um? e como verificar nesses um grande talento? muitas perguntas para uma resposta:
- treinar e desenvolver esse pessoal conhecendo assim o seu perfil.

Neste momento o custo X benefício esta em evidência onde a educação corporativa esta em busca dos melhores resultados, as dificuldades tanto em relacionamento onde a timidez predomina mostra tal barreira verificando assim é somente a capacidade de cada um será exigido o profissional em si precisa mostrar essa clareza, sua transferência e não o seu coleguismo, esse ciclo corresponde nas atribuições e desempenho individual de cada componente.

Todos os setores são importantes onde um é continuidade de outro, o espírito de liderança esta naquele que é também servidor, procurando sempre ajudar no que for possível, treinar e desenvolver pessoas para um bom funcionamento de todas as rotinas, é o que a atual gerência procura proporcionar para seus clientes e colaboradores que é a educação e profissional.

2.10. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO (A MISSÃO)

Capacitar uma pessoa é expor todas as dificuldades que a vida nos dá, sendo eles de forma pessoal ou profissional. A missão deste tema é expor todas as situações vivenciadas dentro de uma organização que esta sendo abordada junto ao grupo SB / Filial (Macapá-Ap).

Para que a conscientização entre todos seja o ponto de evidência, o conjunto de várias informações, treinamentos e dedicações numa forma de preparação para a vida, pois ninguém é estável e sim passageiro onde no local de trabalho devemos absorver tudo que é ensinado, sendo ele positivo ou negativo. Essa é a missão deste tema junto ao grupo SB tendo em vista que ninguém é insubstituível, todos somos capazes.

2.11. CONTRIBUIÇÕES, SUGESTÕES E PROJETO DE MELHORIA.

2.11.1. TREINAMENTO É INVESTIMENTO. NÃO UMA DESPESA

Alguns autores vão além, consideram o treinamento como um “investimento empresarial destinado a capacitar a equipe de trabalho a reduzir ou eliminar a diferença entre o atual desempenho e os objetivos e realizações propostos”.

Em outras palavras e num sentido mais amplo, o treinamento é um esforço dirigido no sentido de equipe, com a finalidade de fazer a mesma atingir o mais economicamente possível os objetivos da empresa. Nesse sentido, o treinamento são é despesa, mas um investimento cujo retorno é altamente compensador para a organização.

2.11.2. ENSINAR E APRENDER

Além disso, o treinamento pressupõe uma relação de instrução X aprendizagem. Instrução é o ensino organizado de certa tarefa ou atividade. Aprendizagem é a incorporação daquilo que foi instruído ao comportamento do indivíduo.

Portanto, aprender é modificar o comportamento em direção ao que foi instruído. Nem sempre ensinar – do lado do instrutor – significa aprender – do lado do aprendiz. A ênfase deve ser colocada no aprender e não apenas no ensinar.

2.11.3. T&D COMO UM PROCESSO CONTÍNUO E GLOBAL NA ORGANIZAÇÃO

O conceito que predomina atualmente é que o treinamento e desenvolvimento (T&D) deve ser um processo contínuo e não um simples evento que ocorre apenas uma vez. Para que isso possa acontecer, algumas empresas estão partindo para universidades corporativas.

Algumas são virtuais. Boa parte delas estende-se além das fronteiras da empresa, envolvendo também fornecedores e clientes nas duas pontas e utilizando metodologias de ensino a distância e tecnologia da informação.

O conceito de educação corporativa constitui um processo e não necessariamente um local, em que todos os funcionários, e algumas vezes clientes e fornecedores, participam de uma variedade de experiências de aprendizagem necessárias para melhorar seu desempenho no trabalho e incrementar seu impacto nos negócios.

Em muitos casos, a função tradicional de T&D converte-se em uma universidade corporativa com o intuito de enfrentar desafios e promover mudanças.

2.11.4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO TREINAMENTO

A avaliação dos resultados do treinamento pode ser feita em três níveis, a saber:

2.11.4.1. AVALIAÇÃO AO NÍVEL ORGANIZACIONAL:

Ao nível organizacional, o treinamento deve proporcionar resultados como.

- a) Aumento da eficácia organizacional.
- b) Melhoria da imagem da empresa.
- c) Melhoria do clima organizacional.
- d) Melhor relacionamento empresa X empregados.
- e) Facilidade nas mudanças e na inovação.
- f) Aumento da eficiência etc.

2.11.4.2. AVALIAÇÃO AO NÍVEL DOS RECURSOS HUMANOS.

Ao nível dos recursos humanos, o treinamento deve proporcionar resultados como:

- a) Redução da rotatividade de pessoal.
- b) Redução do absenteísmo.
- c) Aumento da eficiência individual dos empregados.
- d) Aumento das habilidades das pessoas.
- e) Aumento do conhecimento das pessoas.
- f) Mudanças de atitude e de comportamentos das pessoas etc.

2.11.4.3. AVALIAÇÃO AO NÍVEL DAS TAREFAS E OPERAÇÕES.

Ao nível das tarefas e operações, o treinamento deve proporcionar resultados como:

- a) Aumento de produtividade.
- b) Melhoria da qualidade dos produtos e serviços.
- c) Redução no fluxo da produção.
- d) Melhor atendimento ao cliente.
- e) Redução do índice de acidentes.
- f) Redução do índice de manutenção de máquinas e equipamentos etc.

2.12. TENDÊNCIAS NOS PROCESSOS DE DESENVOLVER PESSOAS

2.12.1. FORTE ÊNFASE EM AGREGAR VALOR ÀS PESSOAS E À ORGANIZAÇÃO.

A antiga tradição das empresas em extrair o máximo possível dos conhecimentos e habilidades de seus funcionários sem nada repor ou adicionar em troca já é coisa do passado.

Agora, a preocupação fundamental das empresas bem-sucedidas é acrescentar valor às pessoas de maneira contínua e intensa. Não como um esforço único e isolado, mas um esforço constante e permanente.

Ao acrescentar valor às pessoas, as empresas estão enriquecendo seu próprio patrimônio, melhorando seus próprios processos internos e incrementando qualidade e produtividade a suas tarefas, bem como a seus produtos e serviços.

2.12.2. PARTICIPAÇÃO ATIVA DOS GERENTES E SUAS EQUIPES.

Os conteúdos dos programas de T&D estão sendo cada vez mais decididos, planejados e implementados pelos gerentes e por suas equipes. Essa é a influência visível da administração participativa e democrática.

O T & D está-se tornando não somente uma importante responsabilidade gerencial, mas, sobretudo uma responsabilidade individual de cada pessoa da organização.

2.12.3. INTENSA LIGAÇÃO COM O NEGÓCIO DA EMPRESA.

Os processos de desenvolvimento de RH não estão mais obedecendo ao imediatismo e ao oportunismo, nem mais às prioridades da área de ARH, mas estão sendo planejados e elaborados como partes integrantes do planejamento estratégico da empresa, e cada vez mais, voltados para o negócio da empresa.

2.12.4. APRIMORAMENTO PESSOAL COMO PARTE DA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS.

Verificou-se que a qualidade de vida das pessoas pode ser incrivelmente aumentada através de sua constante capacitação e através de seu crescente desenvolvimento profissional.

Pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade e, conseqüentemente, com mais prazer e felicidade. Sem falar na qualidade e produtividade.

2.12.5. CONTÍNUA PREPARAÇÃO DA EMPRESA E DAS PESSOAS PARA O FUTURO E PARA O DESTINO.

Os programas de T&D estão cada vez mais voltados para o futuro e para o destino das pessoas e da empresa. Através desses programas, cada empresa cria, molda e planeja seu futuro, isto é, como elas deverão ser a médio ou longo prazo.

Com isso, enfatiza-se a inovação, a mudança e a criatividade. É como se os programas de T&D fossem verdadeiros laboratórios onde as pessoas são envolvidas em uma atmosfera do que virá a ser a empresa em futuro próximo ou remoto.

2.12.6. ADEQUAÇÃO DAS PRÁTICAS DE TREINAMENTO ÀS DIFERENÇAS INDIVIDUAIS DAS PESSOAS.

Cada vez mais, os processos de desenvolvimento de RH estão levando em conta as diferentes características das pessoas e se adequando gradativamente a elas.

2.12.7. BUSCA INCESSANTE DA EXCELÊNCIA.

Em plena era da qualidade e da produtividade, o papel do processo de desenvolvimento de RH evoluiu bastante. Há profundo inconformismo com a situação atual, com o status que e com o sucesso já alcançado pela empresa. Tudo dentro empresa pode e deve ser melhorado continuamente.

O sucesso empresarial não significa o ponto de chegada, mas o ponto de partida. A excelência está constituindo o padrão básico de referência para essa mentalidade de mudança e de inovação para a obtenção de competitividade.

2.12.8. A PROGRAMAÇÃO DE TREINAMENTO VISA PLANEJAR COMO AS NECESSIDADES DIAGNOSTICADAS DEVERÃO SER ATENDIDAS.

O que treinar, quem, quando, onde e como treinar, a fim de utilizar a tecnologia instrucional mais adequada. A execução do treinamento envolve um binômio instrutor X aprendiz e uma relação instrução X Aprendizagem.

A avaliação dos resultados do treinamento visa à obtenção de retroação do sistema e pode ser feita ao nível organizacional dos recursos humanos ou ao nível das tarefas e operações.

Por outro lado, o T & D está passando por verdadeira revolução com o ensino a distância e com a proliferação de universidades corporativas. Além disso, a ênfase sobre as competências básicas e a gestão do conhecimento está ampliando fortemente os horizontes do T & D.

Treinamento na área de informática para todos os setores, rotinas nas áreas específicas de contabilidade, Departamento Pessoal, compras, financeiro, gerência, almoxarifado, estatística, tele-vendas, para vendedor, recepcionista, motorista, manutenção, noções de limpeza e ambiente agradável (serviços gerais) e toda a parte de logística, onde para uma total integração de todo o corpo operacional esteja sempre com um feedback aprimorado.

Um curso de relações humanas para o autoconhecimento de todos, onde o tema “companheirismo” seja atingido, esses sim, são projetos para uma melhoria das rotinas em relação ao trabalho executado no interior e exterior da empresa SB Comércio Ltda.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabemos que o conhecimento pode ser interiorizado por meio de diversos métodos como aula expositiva, discussões em grupo, estudo de casos de demonstração prática na qual se vivencia uma situação comercial, grupos de estudo ou utilizando – se a combinação de métodos.

Por certo, as estatísticas comprovam que para uma aprendizagem rápida e eficaz, estão sendo utilizados cada vez mais métodos como PNL (programação neolinguística).

Estudar o comportamento das pessoas é muito complexo devido à diferença que todos possuem, diagnosticar e avaliar todo o corpo profissional da empresa buscando as necessidades de cada setor e expondendo toda a rotina é trabalhoso, mas possui o seu lado positivo que é o engrandecimento da empresa como um todo.

Buscamos detalhar tudo o que foi possível para mostrarmos o quanto vale a qualificação do profissional junto ao ambiente. O investimento em treinamento e desenvolvimento para os colaboradores não é um gasto desnecessário e sim um investimento para médio e longo prazo de retorno.

Nos dias atuais o conhecimento é a única denominação que não pode ser retirado das pessoas, o talento é aquele profissional lapidado e desenvolvido, mas para isso é preciso sabermos as dificuldades e os pontos fracos a serem cuidados com atenção; todos os setores são importantes mas precisamos olhá-los mais por esse lado pois o dinheiro não é tudo e sim o conhecimento é a base.

Quando falamos de críticas sempre é logo observado o lado negativo do assunto e não é bem esse propósito no qual foi abordado e sim foi feito um diagnóstico crítico para a verificação dos pontos a serem melhorados esse ponto observado que foi o relacionamento tanto no profissional como no pessoal, mostrando assim que ao treinar, desenvolver e capacitar o corpo funcional expõe o lado íntimo de cada um.

Observando assim suas atividades e maneiras ao comportar-se diante de cada assunto abordado, é sempre válido, pois a inibição será deixada de lado e será mostrada para todos; o esperado lado de agir do profissional.

T & D nunca será um custo a mais para a empresa e sim uma grande saída para as catástrofes inesperadas.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Recursos Humanos II – apostila

CHIAVENATO, Idalberto. O Capital Humano nas Org. 8ª edição.

_____. Teoria Geral da Administração. 3 ed.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do Trabalho Científico. 6 ed. Revista e ampliada.

MOTA, Fernando C. Prestes. Teoria Geral da Administração: uma introdução. 2 ed.

SALOMON, Décio Vieira. Como fazer uma monografia.

SB LOG, documentos da empresa

Disponível em:

www.rh.com.br

www.google.com.br

www.altavista.com.br

www.uol.com.br

www.talentosrh.com.br