

INVESTIGAÇÃO DO VALOR AGREGADO PERCEBIDO PELOS COLABORADORES TERCEIRIZADOS DO CONDOMÍNIO X, SOBRE TREINAMENTO FORNECIDO PELA EMPRESA

Luiz Antônio das Neves Matos¹

RESUMO

Este artigo consiste em uma análise sobre como os colaboradores terceirizados do Condomínio X, em Aracaju, terceirizados da empresa Centopeia Serviços Terceirizados percebem os resultados alcançados com o treinamento que é ministrado pela empresa. Parte do princípio que o treinamento promove a capacitação e aprimora os processos educacionais, aplicados em métodos com o objetivo de promover conhecimento aos empregados, incentivando-os a uma prestação de serviço com mais qualidade. Para tanto discute sobre treinamento, tipos de treinamentos e a comenta sobre a importância do treinamento para o colaborador. Os procedimentos metodológicos adotados são a pesquisa bibliográfica inicial, sobre treinamento, e o estudo de campo. Trata-se de uma pesquisa exploratória qualitativa, descritiva baseada na coleta de dados realizada com 10 trabalhadores do Condomínio X, em Aracaju, terceirizados da Centopeia Serviços Terceirizados. Foi observado que na percepção dos colaboradores existe carência de oferta de treinamento por parte da empresa. Apesar de avaliarem com “BOM” o treinamento, predomina a percepção dos colaboradores que a empresa demonstra pouco interesse em investir em treinamento, logo o treinamento disponibilizado pela empresa não agregou nenhum valor aos mesmos.

Palavras-chave: Treinamento. Percepção dos Trabalhadores. Valor Agregado.

¹ Graduado como Bacharel em Administração pela Instituição de Ensino UNEB. Gerente de relacionamento de Empresas do Banco do Brasil. Graduando do curso de Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional da FANESE. E-mail luizmatosbb@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo diz respeito a uma investigação realizada junto aos colaboradores do Condomínio X, em Aracaju, que são terceirizados da empresa Centopeia Serviços Terceirizados. Tem como objetivo principal verificar como esses colaboradores percebem os resultados alcançados com o treinamento que é ministrado pela empresa.

Como mesmo comenta Chiavenato (2009), o treinamento possibilita que seja implantado um norte a todo o conhecimento. Através do treinamento o indivíduo a adequar-se à aquisição e desenvolvimento de métodos cognitivos que o tornem mais apto a concluir as expectativas e funções atuais e futuras, de forma positivadas, sendo assim o treinamento supri uma continuada programação que visa a conclusão total do ciclo que ao final deste, torna-se renovado e reiniciando sempre após sua repetição.

Implantar um política que seja agregada a desenvolvimento humano dentro da organização é uma estratégia adotadas ultimamente pelas mais diversas organizações, que buscam neste seguimento sua incessante vantagem frente aos concorrentes. Ainda considerando Chiavenato (2009), é através do treinamento que os colabores atingem os objetivos da organização, mantendo sua sustentabilidade em uma economia oscilante e de mudanças bruscas.

É considerando a relevância do treinamento para as organizações, que a finalidade deste artigo é conhecer como os trabalhadores que atuam no Condomínio X, em Aracaju, se sentem com relação ao treinamento ministrada a eles pela Centopeia Serviços Terceirizados. São objetivos específicos, que possibilitam a realização do objetivo principal, verificar se os colaboradores têm dificuldades de desenvolver a função por falta de treinamento; identificar se os colaboradores gostariam de realizar algum tipo de treinamento para melhorar o desempenho no Condomínio X; observar se os colaboradores consideram o treinamento algo necessário para desempenhar bem uma nova função.

A justificativa para a escolha da temática vem da percepção de deficiências na capacitação dos funcionários da empresa Centopeia Serviços Terceirizados. Observa-se ainda que não existe uma adequação do tempo dispendido para treinamento e desenvolvimento de habilidades inerentes a cada função exercida. A Centopeia Serviços Terceirizados não costuma oferecer treinamentos específicos

aos seus colaboradores. Esses assumem novos postos de trabalho, através da remoção de um condomínio para outro, muitas vezes sem nenhuma preparação previa, sem nenhum treinamento para as novas atividades que vão desempenhar.

Quando uma empresa opta por terceirizar os recursos humanos, passa a depender da experiência e motivação do novo colaborador que a terceirizada aloca nas suas dependências. Diante da evidente carência de treinamento por parte da Centopeia Serviços Terceirizados, considera-se válido conhecer a opinião dos colaboradores sobre dos ganhos obtidos com o atual treinamento ministrado pela empresa, como mecanismo sensibilização da Direção da empresa no sentido da necessidade, de que a empresa adote um novo programa de treinamento.

Para atender aos objetivos propostos este artigo está organizado inicialmente por essa introdução, seguida pela fundamentação teórica que aborda sobre particularidades associadas ao treinamento com conceituação, tipologia, e discussão sobre os objetivos do treinamento. Ao final da fundamentação acontece a apresentação dos caminhos adotados para a realização do estudo, ou seja, a metodologia, seguido do registro da análise e discussão dos resultados, considerações finais e as referências que constituíram o referencial teórico.

2 PARTICULARIDADES ASSOCIADAS AO TREINAMENTO

Atualmente sabe-se que não existe possibilidade de desenvolvimento econômico nem de elevação do nível social, sem que se aumentem as habilidades intelectuais ou técnicas das pessoas. Aumentar a capacitação e as habilidades das pessoas é função primordial do treinamento. O treinamento vem se mostrando com a evolução dos tempos uma das ferramentas de maior importância para que as empresas tenham lucro.

Para Kuhn e Pereira (2009, p.129), “[...] a importância de valorizar e investir cada vez mais no colaborador é o ponto principal para o bom desempenho de qualquer empresa”. Compete ao gestor, mesmo de uma microempresa, apostar e investir no treinamento como alternativa para melhorar a qualidade de produtos e serviços. Ainda considerando esses mesmos autores, “[...] sem treinamento não existe melhoria, qualidade e satisfação do cliente, não existe lucratividade, o que afeta a sobrevivência da empresa”.

Boa parte dos programas de treinamento buscam mudanças nas atitudes conservadoras e reativas para novas atitudes proativas e inovadoras com o intuito de melhorar a criatividade e o espírito de equipe da organização. (CHIAVENATO 2005, p.340).

De acordo com Chiavenato (2002 p.105) para ter sucesso uma empresa precisa ter clientes satisfeitos que compreem seus produtos ou serviços e, divulguem a sua satisfação para outras pessoas, garantido assim uma penetração de mercado mais elevada. Para o autor ter clientes satisfeitos, a empresa deve produzir ou fazer algo com qualidade que venha a saciar os desejos e as necessidades do consumidor. Para ter qualidade em tudo o que se faz, deve-se ter pessoas qualificadas e motivadas produzindo, e para ter estas pessoas, a empresa deve investir na preparação das mesmas através de treinamentos.

Treinamento, enquanto ferramenta de desenvolvimento de capital humano, traz a ideia de que a organização necessita preparar o profissional em todas as suas dimensões, conhecendo as competências de cada colaborador. Ao deixar claro estas competências as organizações definem o que é prioritário e o que deve ser estabelecido e desenvolvido com seus profissionais, à medida que este seguimento tende a avançar a representação da cultura organizacional transparece, definindo a aprendizagem e mudança no seu clima e comportamento organizacional (CHIAVENATO, 2005).

Chiavenato (2006), esclarece ainda, que o treinamento difere da aprendizagem, pois essa por sua vez significa a assimilação de tudo o que foi instruído ao comportamento do colaborador, para tanto aprender é pôr em prática tudo aquilo que foi posto no treinamento.

Segundo Tachizawa et al (2001), nenhuma organização consegue manter um bom nível de produtividade sem uma equipe de profissionais bem preparados. Para um entendimento mais facilitado do que seja treinamento faz-se necessário registrar como os autores conceituam treinamento.

2.1 Conceito

Considerando que treinamento favorece a padronização dos métodos que irá nortear o indivíduo, Chiavenato (2002, p.497) conceitua treinamento como sendo “[...] o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e

organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades. O treinamento está restrito a pessoa de nível técnico operacional, enquanto o desenvolvimento refere-se unicamente as estruturas de aprendizagem a longo prazo.

Milioni (2003, 152) conceitua treinamento como sendo “[...] o meio utilizado para levar os indivíduos a adquirirem ou ampliarem habilidades para executarem as tarefas, no menor tempo, com o menor esforço, menor custo e com a maior eficiência.

Milkovich (2002, p.338-340) conceitua treinamento como “[...] um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais”. Milkovich (2002) acrescenta ainda que os investimentos em treinamento estão associados ao aumento de lucratividade no longo prazo, as operações com base em trabalhos em equipes e círculos de qualidade, que quando conjuntas com a educação do trabalhador conseguem maior produtividade.

Milkovich e Boudreau (2010) entendem treinamento como um processo educacional de curto e médio prazo, que é aplicado de maneira organizada, de forma tal que as pessoas adquirem conhecimentos, posições e habilidades, considerando os objetivos previamente definidos pela organização.

Chiavenato (2006, p.48), esclarece que o treinamento difere da aprendizagem, pois a aprendizagem significa a assimilação de tudo o que foi instruído ao comportamento do colaborador, para tanto aprender é pôr em prática tudo aquilo que foi posto no treinamento. Treinamento é um ato intencional de fornecer os meios para possibilitar aprendizagem. Aprendizagem é um fenômeno que “[...] surge dentro do indivíduo como resultado dos seus esforços pessoais. É uma mudança no comportamento que ocorre do dia a dia em todos os indivíduos”.

Tachizawa et al (2001) acrescentam que é praticamente impossível separar o processo de treinamento da reconstrução da experiência individual, pois a educação envolve todos os aspectos pelos quais as pessoas adquirem compreensão do mundo que às cerca, bem como é necessária a capacidade para melhor lidar com seus problemas. Desta forma, treinamento e educação dependem um do outro.

Ampliando o entendimento de treinamento entende-se que esse tem a pretensão de atingir as diversidades existentes na organização, através da sugestão de melhorias. Espera-se que as diversidades se tornem planejadas e desenvolvidas de tal forma que evidenciem a importante relação existente entre a organização e o capital humano (TACHIZAWA et al, 2001).

Chiavenato (2008) enfatiza em seus estudos que é necessário que o treinamento seja bem elaborado para que esse garanta o alcance dos objetivos a que se destina, promovendo assim o desenvolvimento. É importante que este processo esteja voltado para a eficiência das pessoas no desempenho de suas atribuições.

Continuando com o referencial é oportuno discutir a tipologia de treinamento.

2.2 Tipologia

Verifica-se segundo Fidelis (2008) a existência de alguns tipos de treinamentos que pretendem capacitar o colaborador a desempenhar seu potencial técnico, intelectual, operacional e comportamental, conforme explicações desta autora.

Fidelis (2008, p.72), identifica a existência do treinamento informal sobre a atividade, que seria o tipo de treinamento que “[...] não é planejado ou estruturado”. Geralmente, o gestor do departamento destaca um trabalhador que possua uma experiência maior, um “tempo de casa” maior, para prover recursos práticos para outro trabalhador e, com isso, prepará-lo para desenvolver suas atividades com maior produtividade. O outro tipo seria o formal sobre a atividade, que seria o planejado e estruturado, onde existe uma sistemática aplicada ao treinamento para que possa haver registros do início e evolução dos resultados do treinamento no posto de trabalho, por meio de documento e observação.

Para Milkovich (2002), são tipos de treinamento o de integração, que objetiva adaptar as pessoas à organização; o técnico-operacional, que busca a capacitação do indivíduo para o desempenho das tarefas específicas a serem realizadas; o gerencial que procura desenvolver a competência técnica, administrativa e comportamental; e o comportamental que se propõe a solucionar os problemas das inter-relações no contexto do trabalho.

Volpe e Lorusso (2009) observam que no geral os programas de treinamento comportamental são os mais adotados pelas empresas. Esses visam mudar atitudes reativas e conservadoras das pessoas, para atitudes proativas e inovadoras, para assim, melhorar o seu espírito de equipe e sua criatividade. Chiavenato (2004) atenta para o fato da importância que tem os programas de treinamento técnico, ou seja, os que visam transmitir informações sobre o trabalho e a organização, desenvolver habilidades técnicas e orientar sobre as tarefas e operações relacionadas a cada cargo da empresa.

Macian (1987) comenta sobre o treinamento de integração, e afirma que esse visa o primeiro processo de ambientalização do novo colaborador com a organização, e o contato inicial entre as partes que visam uma estreita relação de aprimoramento profissional onde deve ser ressaltado a real postura que o colaborador deve exercer, bem como, as relações interpessoais existente nas organizações.

Para Fidelis (2008), durante o treinamento de integração devem ser fornecidas todas as informações estruturais da organização, acerca disso, este autor comenta que:

A consistência dessas práticas administrativas favorece um ambiente de desafios e motivação para os trabalhadores que enxergam estas possibilidades de aprimoramento profissional, afinal, o papel das empresas além de outros é o de desenvolver pessoas e se o intuito não for atingido o fracasso é certo. (FIDELIS 2008 p.70)

Autores como Boog (2008) consideram o treinamento de integração como sendo um dos mais importantes dentro do programa de treinamento interno, pois transparece de forma evidente a organização como um todo, suas metas e seus objetivos, entende-se então que, há necessidade de delimitar responsabilidades consistentes que a organização cultiva, propor ainda a utilização de instrumentos formais, a fim de, sua constante evolução, por conta desta, torna-se essencial a definição dos conteúdos a ser transmitido alcancem os objetivos estratégicos da organização.

Boog (2008), cita Maria Tereza Leme Fleury, que define o treinamento de integração como um instante de suma importância que traduz a organização e seus fundamentos através de suas estratégias de socialização, capaz de aumentar gradativamente o valor dados ao profissional neste processo de evolução constante.

Macian (1987) comenta sobre o treinamento técnico-operacional, e diz tratar-se do processo voltado a capacitação do colaborador destinado a obtenção do conhecimento e desempenho das tarefas a serem executadas, para tanto, o treinamento deve ser receptivo e promover o detalhamento das tarefas, transparecendo os risco existentes, a melhor maneira de aplicabilidade do conhecimento, para que se deem o processo de execução mais especializado.

O treinamento técnico-operacional não é somente realizado internamente nas organização, mas também externamente através das diversas instituições que são hábeis e especializadas neste seguimento, que visam o alcance das potencialidades viabilizando o fator técnico operacional. Uma vez que, a finalidade do treinamento técnico-operacional é a padronização das tarefas visando à demonstração das habilidades que enfatizam não tão somente a parte técnica, mas todas as características pertinentes a aprendizagem, Boog (2008, p.19) argumenta que:

Treinamento técnico-operacional é uma das atividades mais antigas de treinamento. Vem recebendo a atenção de muitos pesquisadores quanto à forma de aplicação, apuração de aprendizagem etc., enfim todas as variáveis que envolvem sua prática.

Ainda conforme concepção de Boog (2008), o treinamento técnico operacional vem despertando o comprometimento direto nas ações técnicas e comportamentais, percebe-se então que a aprendizagem se faz compreendida em todos os âmbitos deste tipo de treinamento.

Conforme descrito por Macian (1987), durante o planejamento estratégico do treinamento técnico-operacional, é necessário a observância especializada, buscando conhecer dados técnicos essenciais para o bom desempenho em tarefas operacionais. Informações como as características do mercado de trabalho, as descrições de cargo existentes na empresa, estudos sobre o nível de desenvolvimento tecnológico da organização e características de seu sistema de produção etc.

É importante que a empresa utilize o treinamento interno, por este ser mais vantajoso para a mesma. É mais fácil de identificar o empregado com as diretrizes da Empresa, uma vez que já se conhece seus processos de trabalho, suas qualidades e suas idiossincrasias.

Conforme Macian (1987), não há uma fórmula-padrão de planejamento de treinamento operacional. Primeiro é indispensável que exista incentivo para o treinando, que existam aulas teóricas e práticas. As aulas práticas vão possibilitar ao instrutor conhecer as falhas e os pontos altos do treinando. A avaliação, busca conhecer de forma imediata o potencial do profissional.

Sobre o tipo de treinamento executivo ou gerencial, Macian (1987), esses são exclusivos para executivos e gerentes. Extremamente unificado, uma vez que o gerente é o gestor necessário para as operações e competências exigidas na organização, por manter iniciativas aprimoradas e possibilidades mais abrangentes de atingir a conclusão de todas as atividades pertinentes a sua função.

Peter Durcker (1974), citado por Macian (1987, p.59), afirma que:

A eficácia gerencial se explica pelo sucesso no fazer com que as coisas sejam feitas. A função gerencial, entretanto, não se resume no controle e provimento de material, na proposta de rotinas ou criação de formulários, pois ela é, antes de mais nada é uma função de direção.

Ainda conforme Durcker (1974), citado por Macian (1987), o sucesso dos gestores, envolve intensamente o emprego de habilidades de forma a reter as competências não se limitando a crescente velocidade de transformações. A empresa por sua vez, descobre-se no âmbito proporcional ao conhecimento expresso como multiplicadores da geração de valor.

De acordo com Fidelis, (2008 p. 42), “as pessoas fazem parte desse universo de possibilidades, pois aquele que conseguir tratar as informações com inteligência, abrirá portas para o sucesso profissional”.

A abordagem supracitada envolve não tão somente as competências por parte das pessoas, mas a manutenção das mesmas aliadas com o potencial de criatividade e inovações indispensáveis ao conhecimento, a avalanche de informações disseminar proporcionalmente as práticas de capitalização de crescimento, adotados pelas organizações, deste modo visa-se a sistematização do processo de aprendizagem interno das pessoas, convertido em rentabilidade para a organização bem como seu colaborador.

Conforme explicações de Macian (1987), treinamento a nível comportamental, não se trata de uma tipologia de treinamento propriamente dita, mas não deixa de ser uma forma de também contribuir para a solução ou melhoria

de problemas de relacionamento, atitude ou postura de modo geral, nas diversas situações encontradas no ambiente de trabalho.

Faz parte desse treinamento a inclusão de módulos comportamentais em diferentes programações (integração ou chefia, por exemplo). Conteúdo da área de Psicologia e a Sociologia, oferecem subsídios para programas desse tipo de treinamento.

São objetivos deste treinamento, na concepção de Macian (1987), provocar o aparecimento de atitudes receptivas ou favoráveis, para o desenvolvimento de trabalhos de equipe. Importante colocação é feita por essa mesma autora, quando explica ser importante, não criar muita expectativa sobre os resultados obtidos com esse tipo de treinamento, pois os mesmos nessa área são difíceis de serem atingidos e quase sempre acontecem a longo prazo.

Finalizando a caracterização de treinamento, comentários relacionados aos objetivos do treinamento.

2.4 Objetivos do Treinamento

O treinamento não deve limita-se a percepção de que irá simplesmente treinar por treinar, os objetivos devem ser claramente definidos para que o alcance destes possa atender as necessidades da organização.

Para (Chiavenato 2009) o treinamento deve ter por objetivo um ciclo de constantes aperfeiçoamentos das habilidades não pode ser considerado como um fim de um processo, mas um meio de obtenção dos resultados propostos pela organização, para tanto se faz necessário a aprimoração do desempenho aliados aos esforços do indivíduo e organização tendo como alvo a realização do propósito real do treinamento.

Diversas organizações fazem do treinamento seu objetivo de capacitação e aprendizagem buscando a aprimoração das habilidades e conhecimento técnico-operacional, desta forma por vezes o resultado nem sempre será o desejado pela organização, pois pode gerar um gradativo desgaste na estreita relação entre o colaborador e a organização, visto que nem sempre os objetivos são igualitários.

Os objetivos do treinamento envolvem três elementos primordiais, que Chiavenato (2009 p.44) define como:

Preparar as pessoas para execução imediata das tarefas peculiares a organização por meio da transmissão de informações e desenvolvimento das habilidades.

Proporcionar oportunidades para contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções para as quais a pessoa pode ser considerada.

Mudar a atitude das pessoas no sentido de criar um clima mais satisfatório entre as pessoas, aumentar a sua motivação e torná-las mais receptivas às técnicas de supervisão a gerencia.

Estes itens têm por finalidade extrair ao máximo a contribuição dos colaboradores e suas habilidades para que os resultados que estes trarão atendam às necessidades que a organização almeja.

Dentre os objetivos do treinamento, importante comentar sobre as mudanças comportamentais, promovidas pelo mesmo. Uma vez que, treinar é repassar os dados gerais dos aspectos que envolvem a organização, bem como sua cultura, o treinamento conforme Chiavenato (2009), deve buscar primeiramente a mudança no comportamento de diversas atitudes e em seguida a transformação deste em pontos positivos que tragam o constante desenvolvimento e acentuação das habilidades operacionais dos colaboradores.

Por meio do treinamento Volpe (2009) entende que a pessoa pode adquirir informações e compreender habilidades, desenvolvendo a partir destas, atitudes e comportamentos diferentes e novos conhecimentos. Os treinamentos possibilitam os colaboradores adquirirem conhecimentos importantes tanto para o profissional quanto para a empresa, que passa a possuir um profissional mais competente e qualificado. O treinamento também é fundamental para uma excelência gerencial, pois é com ele que métodos de capacitação e de desenvolvimento das pessoas acontecem para apoiar a obtenção de estratégias dentro de uma organização.

Volpe e Lorusso (2009, p.03) observam que o sucesso dos treinamentos depende da motivação treinados, o aprendizado pode acontecer e como consequência a mudança de comportamento, de atitudes.

Devem ser realizados treinamentos customizados, no meio presencial ou *e-learning* (internet), quando o conteúdo não existir pronto no mercado, ou seja, quando tratar-se de um tema específico de sua organização, como conhecimento de produto, processo de produção, integração de novos funcionários, entre outros. Outra característica que pode levar à opção por meio é a possibilidade de

difundir práticas e conhecimentos instalados em sua organização, ou de domínio de poucos colaboradores. (BOOG; BOOG, 2006 p. 78).

Boog e Boog (2006, p.78) acrescentam que “[...] é possível realizar um treinamento por diferentes meios, desde que fique claro cada um deles, pois todos devem envolver logísticas distintas. Estabelecer prioridades e saber qual real necessidade do treinamento, conhecer o público alvo, se o programa de treinamento que está sendo desenvolvido atenderá as expectativas, é essencial para que os resultados pré-definidos e esperados possam ser alcançados.

Acrescenta-se que a programação de treinamento é uma ação sistematizada e fundamentada. Conforme Chiavenato (2009) devem ser observadas quais as necessidades de treinamento, qual o setor que mais precisa de treinamento, quantas pessoas vão participar do treinamento, qual o custo provável do treinamento, quem e onde será executado o treinamento, dentre outras ações menos importante.

3 METODOLOGIA

Como se sabe a metodologia indica o caminho que será percorrido para que se atinja o objetivo proposto em um trabalho. De fato, a palavra metodologia, - vinda do grego *hodós*, etimologicamente significa “caminho”.

O presente artigo, além da pesquisa bibliográfica, necessária para a realização da fundamentação teórica, conta com um estudo de campo, realizado no Condomínio X em Aracaju. Para o estudo de campo foram aplicadas 10 entrevistas semi-estruturadas a um grupo específico de colaboradores da Centopeia Serviços Terceirizados, que concordaram em participar da pesquisa. O roteiro da entrevista (apêndice 1) está elaborado com 08 questionamentos, todos objetivos, com a possibilidade do entrevistado justificar sua resposta.

O estudo em questão se caracteriza numa pesquisa exploratória qualitativa, descritiva. Segundo Mazzoti (2001), a pesquisa qualitativa devido a seu grande volume de informações possibilita a construção de interpretações, que podem gerar novas questões e ou aperfeiçoamentos.

Sobre o método adotado para a realização do estudo esse é o dedutivo, que para Mazzoti (2001), parte de uma análise particular neste sentido pode-se o pesquisador obter a conclusão de suas interpretações e ideias de forma temática,

sendo que esta deve estar aliada ao pressuposto das opiniões, fazendo com que o pesquisador agregue riqueza e valor ao seu estudo.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados discutidos a seguir, foram obtidos mediante análise das respostas dos colaboradores do Condomínio X, durante entrevistas semi-estruturadas, sobre o perfil dos colaboradores da Terceirizada Centopeia que contribuíram com a pesquisa.

As informações coletadas estão registradas nos dados do gráfico 1 e tabela 1 (**localizados no apêndice B**). Segundo esses dados observa-se que predomina a faixa etária de 30 aos 39 anos com uma frequência de 40%. Observa-se que no geral são funcionários relativamente jovens. Todos são do sexo masculino, predominando a função de porteiro com uma frequência de 40%.

Sobre o questionamento *nº1 A empresa que você trabalha oferece algum tipo de treinamento?*

As respostas obtidas foram organizadas na **tabela 2 e gráfico 3, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 3, que 90% dos entrevistados marcaram o item “**NÃO**”, ou seja para a grande maioria dos entrevistados, a empresa não oferece treinamento. A socialização é feita através dos colaboradores mais antigos. Baseado nestas respostas verifica-se carência na empresa de um programa regular de treinamento.

Volpe (2009) e Chiavenato (2009) foram autores que comentaram sobre os benefícios do treinamento. Como dito por eles o colaborador adquirir informações e compreende habilidades durante o treinamento, que são capazes de promover mudanças de atitudes e de comportamentos, através do aporte de novos conhecimentos que ao repassados durante o treinamento. Os treinamentos possibilitam a empresa possuir profissionais mais competentes e qualificados. Perde a empresa que não capacita melhor seus colaboradores.

Sobre o questionamento *nº2 Você já participou de algum tipo de treinamento após ter começado a trabalhar no Condomínio X? Caso resposta SIM, diga o qual.*

As respostas obtidas foram organizadas na **tabela 2 e gráfico 4, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 4, que 50% dos entrevistados marcaram o item “**SIM**” e 50% o item “**NÃO**”. Os que responderam SIM, citaram que fizeram o treinamento “*brigada de incêndio*”. Somente um tipo de treinamento foi citado.

Essa resposta reforça a percepção da falta de investimento em treinamento por parte da Terceirizada Centopeia. Diante da variedade de treinamentos que existem a empresa demonstra pouco interesse nessa área.

Boog (2008) e Fidelis (2008) comentam sobre o treinamento de integração que repassam informações estruturais da organização, dentro do programa de treinamento interno. Metas e objetivos da organização são repassados aos colaboradores.

Como citado por Boog (2008), o treinamento técnico operacional é o tipo de treinamento que se enquadra com as necessidades da terceirizada estudada. Baseia-se no tipo de treinamento que despertar o comprometimento direto nas ações técnicas e comportamentais. Diante de tarefas como as de vigilância, nada mais oportuno que ministrar informações relacionadas à segurança, como se portar diante das necessidades dos condôminos. Como reagir diante de situações de risco, de assalto e etc., não só de incêndio, única preocupação da empresa.

Macian (1987), é outro autor que entende o treinamento técnico-operacional, como essencial para o bom desempenho em tarefas operacionais. Mediante conversa obtida juntos aos entrevistados foi comentado que a empresa não tem treinamento para o trabalhador que muda de função, como se verifica na análise e discussão da pergunta a seguir.

Sobre o questionamento *nº3* Você considera o treinamento algo necessário para desempenhar bem uma nova função? Justifique sua resposta.

As respostas obtidas foram organizadas na **tabela 2 e gráfico 5, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 5, que 100% dos entrevistados marcaram o item “**SIM**”, o treinamento é necessário para que se desempenhem bem uma nova função. Nem todos escreveram a justificativa para a resposta escolhida. São justificativas registradas pelos entrevistados:

“...Com o treinamento temos noção do que deve ser feito em cada ocorrência ou caso” (SUJEITO 10).

“...Porque nem todas as funções são iguais, por isso a necessidade de ter treinamento” (SUJEITO 8).

“...Para melhora no desempenho da pessoa” (SUJEITO 4).

Como comenta Chiavenato (2009), o treinamento possibilita ao indivíduo a adequar-se à aquisição e desenvolvimento de métodos cognitivos que o tornem mais apto a concluir as expectativas e funções atuais e futuras, de forma positivadas. Verifica-se nas colocações de Chiavenato a importância de um treinamento para capacitar no desenvolvimento de funções futuras, da mesma forma que para os entrevistados.

Sobre o questionamento n°4 *Você tem dificuldades de desenvolver sua função por falta de treinamento? Justifique sua resposta.*

As respostas obtidas foram organizadas na **tabela 2 e gráfico 6, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 6, que 80% dos entrevistados marcaram o item “**NÃO**”, a falta de treinamento não gera dificuldades no desenvolvimento da função. Nem todos escreveram a justificativa para a resposta escolhida. Única justificativa registrada pelos entrevistados:

“...Mesmo sem treinamento, com o tempo de trabalho na empresa conheço e aprendi a realizar todas as funções de forma correta” (SUJEITO 10).

Com certeza o colaborador com o tempo domina o conhecimento das tarefas, mas como comenta Chiavenato (2005) boa parte dos programas de treinamento trazem mudanças nas atitudes conservadoras e reativas para novas atitudes proativas e inovadoras com o intuito de melhorar a criatividade e o espírito de equipe da organização. Entende-se com isso que é preciso estar treinando a fim de inovar e capacitar cada vez mais o colaborador. Mudanças para melhor sempre são necessárias.

Sobre o questionamento n°5 *Você gostaria de realizar algum tipo de treinamento para melhorar seu desempenho no Condomínio X? Caso resposta SIM, diga o qual.*

As respostas obtidas foram organizadas **na tabela 2 e gráfico 7, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 7, que 50% dos entrevistados marcaram o item **“NÃO”**, eles não sentem a necessidade de algum tipo de treinamento para trabalhar no Condomínio X. Dentre os 50% que responderam **“SIM”**, gostariam, foram treinamentos citados:

*“Segurança no trabalho” (SUJEITO 10);
 “Segurança” (SUJEITO 9);
 “Informática” (SUJEITO 7);
 “Informática” (SUJEITO 6);
 “Pra um momento sim, de cabo de turma” (SUJEITO 5);*

Entende-se que os colaboradores do Condomínio X desejam aprimorar os conhecimentos para estarem preparados para atuarem em outras atividades. A empresa não demonstra preocupação com isso, mas como dito por Volpe e Lorusso (2009) o sucesso dos treinamentos depende da motivação dos treinados, isso o pessoal demonstra ter. Diante das necessidades de treinamento observadas, Chiavenato (2009) alerta para que seja observado qual o setor que mais precisa de treinamento, quem vai participar do treinamento, os custos prováveis do treinamento, dentre outras ações menos importante, como forma de resolver as necessidades da empresa.

Sobre o questionamento nº6 *Você se considera apto a executar todas as tarefas que sua função exige? Justifique sua resposta.*

As respostas obtidas foram organizadas **na tabela 2 e gráfico 8, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 8, 100% responderam **“SIM”**, apesar de não participarem de treinamentos eles firmam estarem aptos a executar as tarefas da função que exercem.

São justificativas registradas pelos entrevistados:

“...Sim, essa não é uma função muito difícil de se aprender” (SUJEITO 4);

“...Pelo tempo de serviço e experiência” (SUJEITO 8);

“... Porque nunca ocorreu uma falha no meu horário, eu cumpro com todas as normas estabelecidas pelos meus superiores.” (SUJEITO 10).

Sobre o questionamento nº7 Como você avalia o treinamento ministrado pela empresa que você trabalha?

As respostas obtidas foram organizadas na **tabela 2 e gráfico 9, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 9, para 50%, o treinamento é “**BOM**” e para 37% “**ÓTIMO**”.

Considerando que os entrevistados afirmaram ter participado somente de um treinamento o de “*brigada de incêndio*”, entende-se que os colaboradores gostaram dessa experiência. Nada mais oportuno que a empresa investisse mais em treinamento, pois como se observa nas respostas para a pergunta a seguir e outra já realizadas e analisadas existe por parte dos colaboradores o desejo por mais treinamento.

Sobre o questionamento nº8 Você considera que a empresa que trabalha deveria oferecer mais treinamentos, antes de te encaminhar ao Condomínio X?

As respostas obtidas foram organizadas na **tabela 2 e gráfico 10, (localizados no apêndice B)**. Verifica-se segundo esse gráfico 10, que predomina com 70% “**SIM**”, ou seja a grande maioria dos colaboradores da Terceirizada Centopeia, entendem que a empresa devia oferecer mais treinamentos para eles de serem encaminhados ao Condomínio X.

Diante de tudo que foi analisado e discutido, correta a observação da percepção dos entrevistados da necessidade de mais treinamento. Eles avaliaram como “**BOM**” o treinamento recebido, mas deixam claro que a empresa não tem uma política de investir em treinamento.

Segundo Milkovich e Boudreau (2010) o treinamento enquanto processo educacional de curto e médio prazo, possibilita as pessoas da empresa adquirirem conhecimentos, posições e habilidades, sempre com visando atingir os objetivos previamente definidos pela organização. Entende-se que a carência de treinamento dos colaboradores da Terceirizada Centopeia deixa os colaboradores insatisfeitos com a política de treinamento da empresa.

6 CONCLUSÃO

Mediante resultados obtidos, fica evidente que na percepção dos colaboradores existe carência de oferta de treinamento por parte da Terceirizada Centopeia. Esses apesar de avaliarem com “BOM” o treinamento da empresa, essa avaliação diz respeito ao único treinamento disponibilizado pela empresa, visto que predominam os colaboradores com necessidade de mais treinamento, para realizarem outras atividades.

Na resposta aos objetivos propostos para a realização deste artigo, obteve-se que a investigação do valor agregado percebido pelos os colaboradores do Condomínio X, em Aracaju, esses não demonstraram nenhum valor, visto que no geral a Centopeia Serviços Terceirizados não disponibiliza treinamento aos seus colaboradores, exceto o de brigada de incêndio. Os entrevistados desempenham suas funções sem o auxílio dos benefícios do treinamento, embora gostariam de participar mais de treinamentos.

Treinamento se mostrou como um ferramenta viável para a empresa ter colaboradores mais qualificados. Dentre os tipos de treinamentos o de integração favorece a manifestação de atitudes proativas e inovadoras. Verifica-se melhora de criatividade e o espírito de equipe.

O treinamento se mostrou importante para o colaborador pois o capacita para a realização de novas atribuições. Através do treinamento o colaborador adquirir informações e passa a compreender habilidades, que são capazes de promover mudanças de atitudes e de comportamentos, através do aporte de novos conhecimentos que ao repassados durante o treinamento.

No geral predomina a percepção dos colaboradores pela falta de investimento em treinamento por parte da Terceirizada Centopeia. A empresa demonstra pouco interesse em investir continuamente em treinamento para seus colaboradores.

Como sugestão para pesquisas futuras, a investigação sobre os fatores que justificam a falta de investimentos em treinamento por parte dos gestores da Terceirizada Centopeia.

ABSTRACT

This article consists of an analysis of how the outsourced employees of Condominium X in Aracaju, outsourced company Centipede Outsourced Services perceive the results achieved with the training that is given by the company. It assumes that the training promotes training and enhances the educational process, applied to methods with the aim of promoting knowledge to employees, encouraging them to a delivery service with more quality. Therefore discusses training, types of training and comments on the importance of training for the employee. The adopted methodological procedures are the initial literature on training, and field study. This is a qualitative, descriptive exploratory study based on data collection conducted with 10 workers Condominium X in Aracaju, outsourced the Centipede Outsourced Services. It was observed that the perception of employees there is a lack of training offer for the company. Although assess with "GOOD" training, dominates the perception of employees that the company shows little interest in investing in training, so the training provided by the company not added any value to them.

Keywords: Training. Workers perception. Value Added.

REFERÊNCIAS

BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena. **Manual de treinamento e desenvolvimento: processos e operações**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

BOOG, Maria Cristina Faber. Atuação do nutricionista em saúde pública na promoção da alimentação saudável. **Revista Ciência & Saúde**. vol.1; p.33-42; 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. ed.9ª. São Paulo: Elsevier Campus, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa**. ed. 7ª. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações**. ed. 8ª. São Paulo: Atlas. 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. ed.3ª, totalmente revisada e atualizada. São Paulo: Campus/Elsevier. 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. ed.4ª. São Paulo: Prentice-Hall. 2002.

KUHN, Claudia Regina de Souza; PEREIRA, Ana Lúcia Bender. Treinamento como ferramenta de gestão de pessoas em uma microempresa. **Revista Destaques Acadêmicos**. Ano 1, nº1, p.129-149. 2009.

MACIAN, Lêda Massari. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**. São Paulo: EPU, 1987.

MAZZOTTI, Alda Judith Alves. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira; 2001.

MILIONI, Benedito. **Dicionário de recursos humanos**. São Paulo: Central de Negócios. 2003.

MILKOVICH, George T. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. ed.8ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2010.

TACHIZAWA, Elio Takeshy; FORTUNA, Antônio Alfredo de Mello; PARADELA, Victor Claudio. **Gestão de pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. ed.2ª. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

VOLPE, Renata Araújo; LORUSSO, Carla Bittencourt. **A importância do treinamento para o desenvolvimento do trabalho**. Psicologia PT. Com. 2009. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0136.pdf>>. Acesso em: Março, 2016.

APENDICES

Apêndice 1 – Roteiro de Entrevistas

Você está colaborando com uma investigação que busca verificar o valor agregado percebido pelos colaboradores da Centopeia Serviços Terceirizados sobre o treinamento disponibilizado pela empresa. Agradecemos por responder as perguntas a seguir.

Idade:

Sexo:

Função na empresa:

1) A empresa que você trabalha oferece algum tipo de treinamento? Caso resposta SIM, diga o qual.

Sim. _____ Não

2) Você já participou de algum tipo de treinamento **após ter começado** a trabalhar no condomínio X? Caso resposta SIM, diga o qual.

Sim. _____ Não

3) Você considera o treinamento algo necessário para desempenhar bem **uma nova** função?

Sim Não

Justifique sua resposta:

4) Você tem dificuldades de desenvolver sua função por falta de treinamento?

Sim Não

Justifique sua resposta:

5) Você gostaria de realizar algum tipo de treinamento para melhorar seu desempenho no Condomínio X? Caso resposta SIM, diga o qual.

Sim. _____ Não

6) Você se considera apto a executar todas as tarefas que sua função exige?

Sim Não

Justifique sua resposta:

7) Como você avalia o treinamento ministrado pela empresa que você trabalha?

Ótimo Bom Ruim Péssimo

8) Você considera que a empresa que trabalha deveria oferecer mais treinamentos, antes de te encaminhar ao Condomínio X?

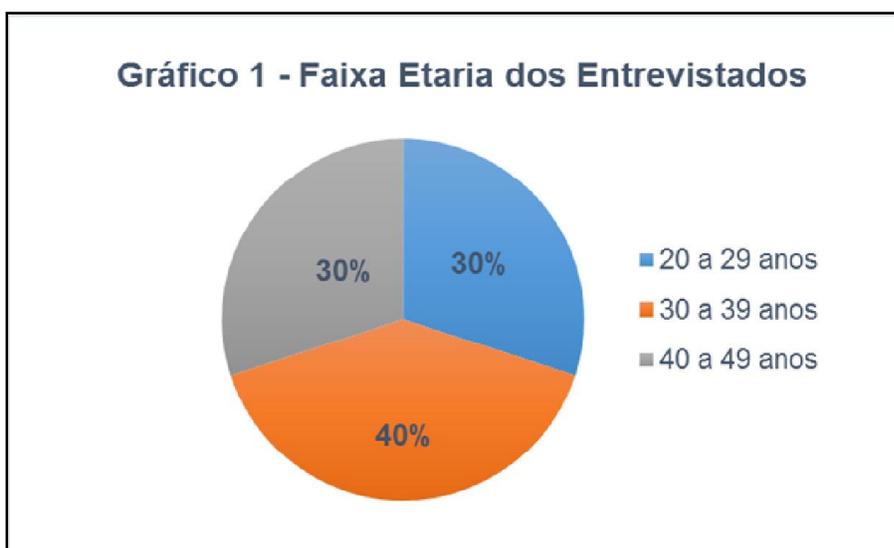
Sim Não

Apêndice 2 – Gráficos e Tabelas da Análise de Resultados

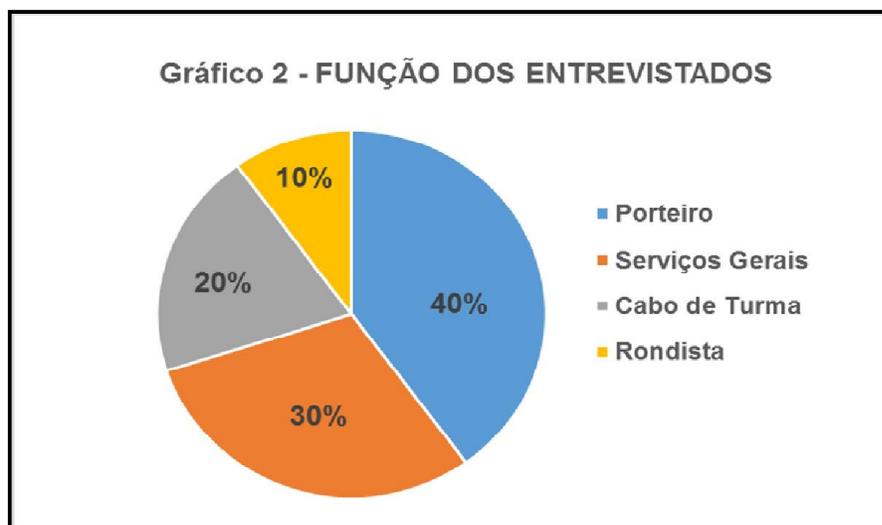
TABELA 1 – PERFIL DOS SUJEITOS ENTREVISTADOS

ENTREVISTADO	IDADE	SEXO	FUNÇÃO
Sujeito 1	33 anos	Masculino	Porteiro
Sujeito 2	47 anos	Masculino	Serviços Gerais
Sujeito 3	40 anos	Masculino	Porteiro
Sujeito 4	25 anos	Masculino	Auxiliar Geral
Sujeito 5	33 anos	Masculino	Cabo de Turma
Sujeito 6	37 anos	Masculino	Rondista
Sujeito 7	32 anos	Masculino	Cabo de Turma
Sujeito 8	45 anos	Masculino	Porteiro
Sujeito 9	28 anos	Masculino	Serviços Gerais
Sujeito 10	20 anos	Masculino	Porteiro

Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)

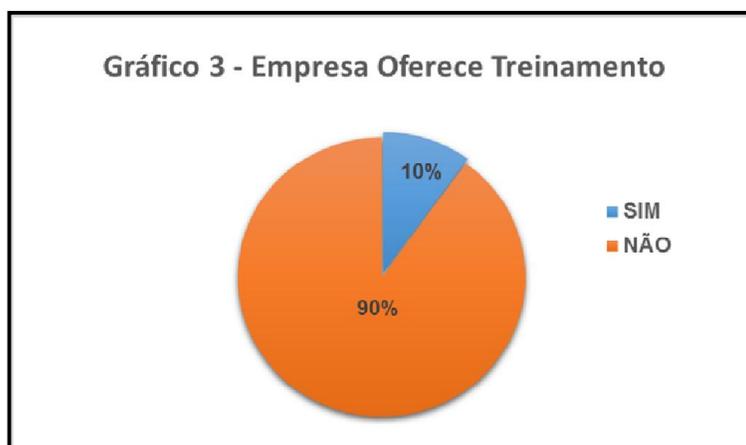


Fonte: Dados do Pesquisador (2016)

TABELA 2 – RESPOSTAS DOS SUJEITOS ENTREVISTADOS

SUJEITOS	PERGUNTA 1		PERGUNTA 2		PERGUNTA 3		PERGUNTA 4		PERGUNTA 5		PERGUNTA 6		PERGUNTA 7	PERGUNTA 8	
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N		S	N
Sujeito 1		X	X		X			X		X	X		BOM	X	
Sujeito 2		X	X		X			X		X	X		BOM	X	
Sujeito 3		X		X	X		X			X	X		-	X	
Sujeito 4		X		X	X			X		X	X		OTIMO	X	
Sujeito 5	X			X	X			X	X		X		BOM	X	
Sujeito 6		X	X		X			X	X		X		BOM		X
Sujeito 7		X	X		X			X	X		X		OTIMO	X	
Sujeito 8		X	X		X			X		X	X		-		X
Sujeito 9		X		X	X		X		X		X		OTIMO		X
Sujeito 10		X		X	X			X	X		X		NÃO TEM	X	

Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



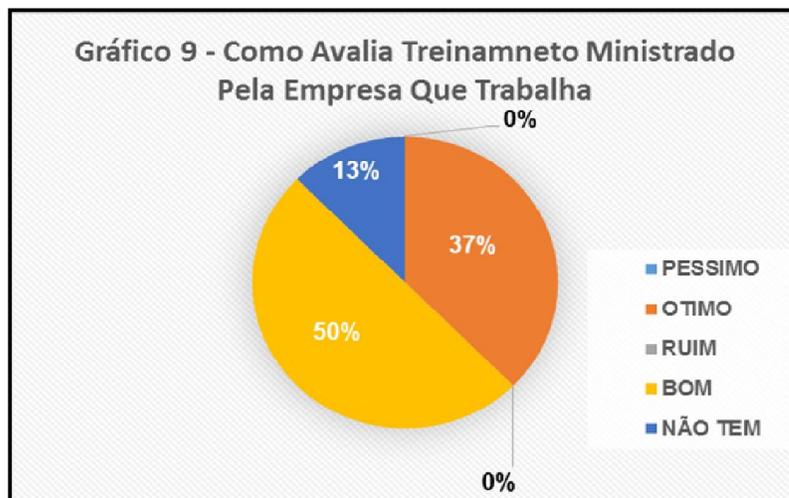
Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)



Fonte: Dados do Pesquisador (2016)