

Aplicação de sistema de treinamento para novos funcionários em laboratório de calibração e ensaios

Application of training system for new employees in calibration and testing laboratory

A L A D dos Santos, C J R Bindé Junior.

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) – Laboratórios Especializados em Eletroeletrônica (LABELO) - Porto Alegre – RS - Brazil

E-mail: analucia@puers.br e carlos@puers.br

Resumo: Desenvolver pessoas é uma ferramenta importante para gerenciar competências dentro de uma empresa. Isso é essencial para um laboratório de calibração e ensaios acreditado quando os documentos regulatórios exigem conhecimentos específicos. Existe uma diferença significativa entre a teoria do treinamento e a prática cotidiana de um laboratório, bem como a dificuldade de encontrar profissionais qualificados. A fim de superar isso, um laboratório com mais de 25 anos acreditado pela Cgcre implantou um projeto de treinamento interno. Após dois anos da implementação, observa-se que há um melhor desempenho dos funcionários e redução no número de não conformidade nos processos internos dos laboratórios.

Palavras-chave: treinamento, educação, qualificação, integração.

Abstract: Developing people is an important tool for managing competencies within a company. This is essential for an accredited calibration and testing laboratory when regulatory documents require specific expertise. There is a significant difference between the theory of training and the daily practice of a laboratory, as well as the difficulty of finding qualified professionals. To overcome this, a laboratory with more than 25 years accredited by Cgcre has implemented an internal training project. After two years, it is observed that there is a better performance of the employees and a reduction in the number of non-compliance in the internal processes of the laboratories.

Keywords: training, education, qualification, integration.

1. INTRODUÇÃO

As organizações devem determinar e prover as pessoas necessárias para a eficaz implementação de um sistema de gestão da qualidade de maneira a operar seus processos [1]. Ao tratarmos de serviços de ensaio e calibração, a garantia da competência para exercer as atividades

metrológicas, a capacitação, formação, experiências e habilidades pessoais para realizar tarefas específicas torna-se indispensável para um sistema de gestão [2].

Entende-se que as empresas também precisam investir em seus colaboradores e auxiliá-los em seu plano de desenvolvimento a fim de estabelecer metas e ajudá-los a atingir os resultados propostos.

Ensinar não é apenas transferir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua própria produção [3]. No ambiente empresarial, ensinar é disponibilizar práticas educacionais de fácil uso e acesso, ampliar e qualificar a rede de relacionamentos entre os públicos interno e externo. Colocando em prática ações gerenciais que motivem as pessoas a gerar, assimilar, comunicar e aplicar os conhecimentos adquiridos, isso é educação corporativa [4].

As empresas têm sentido dificuldades para encontrar mão de obra qualificada no mercado, em diversos segmentos. Isso causa uma redução nas exigências para a contratação e, conseqüentemente, aumento de investimento com treinamentos. Uma das principais razões para isso é a escassez de profissionais especializados. Como estratégia para amenizar o problema sugere-se: treinamento dentro da organização e retenção da qualificação já existente [5].

Essa dificuldade é muito evidente na área de metrologia. Acarretando em custos para capacitar equipes e torná-las eficazes, além do longo tempo necessário para este processo. Nesta área também há uma significativa dificuldade para os gestores constituir uma equipe com satisfatório nível de conhecimento da norma ISO/IEC 17025, dos métodos e técnicas de trabalho.

Apesar do mercado ofertar capacitações em âmbito geral, há uma significativa lacuna entre a teoria destes treinamentos e a prática no cotidiano de um laboratório. Como solução, as empresas estão investindo na capacitação interna. Treinamento interno é uma ferramenta indispensável para que ocorram ganhos de conhecimento e habilidades e que permitam reduzir custos e tempo no processo de capacitação de equipes. A vantagem é que o conteúdo pode ser desenvolvido para atender necessidades específica. Além do custo ser baixo porque se consegue aplicar a um grande número de pessoas em um mesmo local, que pode ser nas instalações da empresa. [6]

Com base nestas dificuldades encontradas, foi que o LABELO-PUCRS decidiu apoiar o desenvolvimento dos seus colaboradores e conseqüentemente de seu desempenho nas atividades. A Coordenação da Qualidade juntamente com a direção do Laboratório, decidiu executar um projeto para implementar um programa de integração e capacitação de seus profissionais internamente, informando sobre diversos assuntos na área da metrologia.

2. PROCESSO DE CAPACITAÇÃO

Sempre que ocorre a entrada de um novo colaborador é importante realizar a integração que consiste em informar os objetivos, políticas, benefícios, normas, bem como quem é quem na empresa, o que é permitido e o que não é, entre outras informações [6].

O programa de integração do LABELO, tem o objetivo de informar e disponibilizar aos novos colaboradores materiais que visam aprimorar seus conhecimentos nos assuntos relacionados à metrologia e procedimentos específicos do laboratório, sempre de maneira gradual.

A integração é composta de 05 (cinco) etapas e é realizada pela Coordenação da Qualidade. Após a 5ª etapa, o processo de capacitação do colaborador é realizado junto as áreas técnicas/administrativas ou em treinamentos específicos.

O programa inicia quando o colaborador entra no LABELO. A 1ª etapa é de apresentação das diretrizes, regras gerais e políticas do Laboratório. É uma etapa de conhecimento do laboratório como um todo e o colaborador deve se sentir acolhido e integrado ao sistema. Ainda nesta etapa, ele terá informações de base do laboratório e seus serviços, bem como preencherá formulários essenciais para o desenvolvimento de suas atividades.

Após, o colaborador assistirá o vídeo institucional e a apresentação do programa gestão da ética da Universidade. Em seguida é realizada uma visita acompanhada a todos setores do

LABELO para que ele conheça e se familiarize com os locais de trabalho.

As demais etapas, ocorrem preferencialmente na primeira semana do mês subsequente a etapa realizada. Os assuntos abordados são os seguintes:

Etapa 02: NBR ISO/IEC 17025:2005, avaliação da conformidade, equipamentos de medição, metrologia e segurança no trabalho.

Etapa 03: Certificados de calibração e relatórios de ensaios, documentos e registros, erros de medição, manutenção de equipamentos, perfil do metrologista, sistema da qualidade e condições ambientais.

Etapa 04: Subcontratação, erro sistemático, reclamação de cliente e suplementos, compra de serviços e produtos, verificação intermediária.

Etapa 05: Auditorias internas, garantias da qualidade, acreditação e escopo, plano de calibração e atendimento ao cliente.

O objetivo de aprendizagem de cada etapa é que o colaborador entenda e familiarize-se sobre os assuntos abordados para que tenham condições de atuarem no dia a dia com mais facilidade e competência.

A estratégia empregada para isso é a leitura de artigos e materiais sobre os assuntos específicos, bem como vídeos explicativos. O colaborador irá ler, visualizar e discutir os assuntos com colaboradores da coordenação da qualidade.

Para avaliar o aprendizado, o colaborador realizará uma avaliação no dia subsequente a realização da etapa. A nota deverá ser maior ou igual a 7. Caso ele não atinja o resultado satisfatório, retornará na próxima semana para realizar a etapa novamente. Caso reprove também, repetirá a mesma etapa em período subsequente. Ao finalizar a integração o colaborador responde uma pesquisa a fim de avaliar o programa como um todo.

Além do programa de integração, a Coordenação da Qualidade do LABELO promove

treinamentos básicos, tais como: NBR ISO/IEC 17025:2005, incerteza de medição, auditoria interna e metrologia básica.

3. RESULTADOS

Após dois anos de implantação do programa de integração, foram capacitados 78 colaboradores. Pode-se observar um melhor desempenho dos colaboradores em suas rotinas junto às áreas técnicas e a redução no número de não conformidades associadas aos processos internos dos laboratórios.

O índice de aprovação nas etapas da integração é alto, pois os assuntos além de serem parte de sua rotina, são bem explicados e todas dúvidas são sanadas antes da avaliação.

A 5ª etapa é a que possui o maior índice de reprovação (31,8%), isso se justifica pelo fato de que o conteúdo abordado possui informações e temas mais complexos, o que acaba tornando a etapa mais difícil do processo.

Em entrevistas com os gestores, eles relatam que após a implementação do programa de integração, é notória a melhora nas equipes. Os colaboradores têm maior facilidade no aprendizado das atividades técnicas, reduzindo das lacunas em termos de conhecimentos de base, além da redução no tempo despendido em capacitação e supervisão.

Verificou-se através das auditorias internas que as não conformidades em que a análise de causa raiz tenha indicado que parte das ocorrências relacionadas ao conhecimento restrito dos funcionários reduziram em 75%. Outro dado importante é que como os colaboradores possuem mais conhecimento dos assuntos relativos à sua atividade, acabam por sugerir mais melhorias ao sistema de gestão da qualidade e ao seu laboratório.

Ao término da integração, é realizada uma avaliação a fim de manter os processos em constante melhoria. Na tabela 1, pode-se verificar os resultados obtidos no ano de 2016:

Tabela 1. Resultados da avaliação do programa de integração.

Dimensão avaliada	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Material didático	0 %	0 %	64 %	36 %
Conteúdo	0 %	7 %	21 %	72 %
Aplicabilidade na rotina	0 %	0 %	57 %	43 %
Sala de estudo	0 %	14 %	57 %	29 %

Os colaboradores relatam que, os assuntos tratados são de grande importância ao seu desenvolvimento e que ajudam muito no desempenho das suas atividades no dia a dia. Além de que se sentem acolhidos e fazendo parte do Laboratório, já que é desprendido uma atenção especial quando estão chegando a Organização e sentem conectados as rotinas.

O uso de instrutores internos também é apontado como fator crítico ao processo. Além de possuir experiência no contexto vivido pelo colaborador, pode trazer exemplos práticos da rotina para o melhor entendimento dos assuntos abordados, os quais são bem específicos à área de atuação.

4. CONCLUSÃO

Com base no trabalho desenvolvido, conclui-se que o processo de integração e de capacitação, implantado pelo Laboratório junto aos seus colaboradores, trouxe resultados positivos.

O programa de capacitação interna depende fundamentalmente de todos envolvidos já que é uma troca de informações e de experiências. O empenho dos instrutores e demais envolvidos possui papel fundamental neste processo, pois sem eles não há como atualizar os assuntos e difundir as informações aos colaboradores que estão entrando.

Apesar do programa de integração ter obtido resultados satisfatórios, isso não impediu de estar em constante aprimoramento. Os assuntos

abordados estão sendo revisados constantemente, pois é uma área que está em contínuo avanço.

O processo de integração e capacitações internas, aproxima os colaboradores e faz com que se sintam valorizados pois está sendo investido no aprimoramento individual de cada um. Os instrutores, também se sentem valorizados pois, são reconhecidos e estão podendo passar o conhecimento adquirido. Isso acaba refletindo no desempenho deles no dia a dia.

5. REFERÊNCIAS

- [1] Associação Brasileira De Normas Técnicas. ABNT NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade da qualidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2015. 32 p.
- [2] Associação Brasileira De Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 17025: Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibrações. Rio de Janeiro, 2005. 31 p.
- [3] FREIRE, P. *Política e educação*. (Coleção Questões da Nossa Época). São Paulo: Editora Cortez, 2003 7ª edição.
- [4] EBOLI, Marisa. *Educação corporativa no brasil: mitos e verdades*. São Paulo: Editora Gente, 2004
- [5] MARQUES, José Roberto. *A síndrome de profissionais em falta no mercado*, 2015. Disponível em <<http://www.jrmcoaching.com.br/blog/sindrome-de-profissionais-em-falta-no-mercado/>>. Acesso em: 08 de dez. 2016.
- [6] BORGES, Juarez Camargo. *A qualificação profissional do trabalhador para o mercado de trabalho e ambiente organizacional*. Disponível em <https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/borges.pdf>. Acesso em: 09 de dez. 2016.