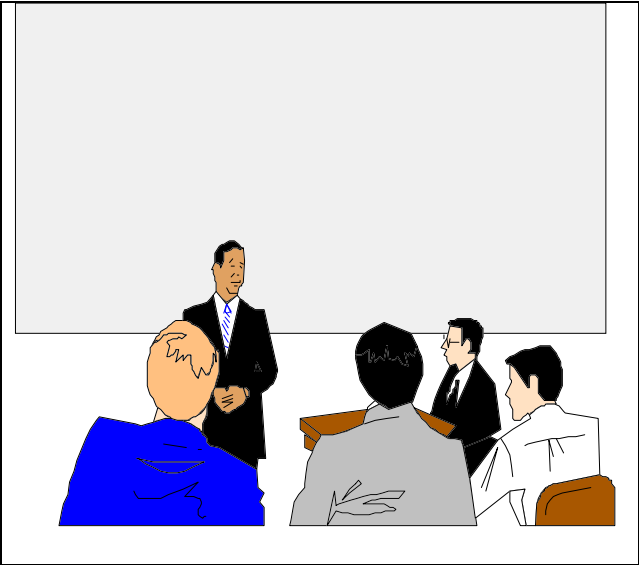
				
legislação	consultoria	assessoria	informativos	treinamento	auditoria	pesquisa	qualidade

Relatório Trabalhista

Nº 068	24/08/00
--------	----------

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL



O treinamento de pessoal, compreendida como a formação ou aperfeiçoamento de pessoal, foi bastante difundida após a 2ª Guerra Mundial, diante da necessidade de formar o escasso mercado de profissionais. Daí surgiram os programas de treinamento de pessoal nas indústrias.

No Brasil, o treinamento de pessoal teve introdução em meados da década de 40 pelas indústrias de origem americana, desenvolvendo os primeiros cursos de sua sede matriz, para aperfeiçoar ou formar seus profissionais no Brasil. Até o final desta década pouco se sabia sobre técnicas ou métodos de treinamento.

Com o crescimento fabril, nas décadas de 50 e 60, as indústrias nacionais entraram no clima de “modismo” e tiveram início ao desenvolvimento de treinamento aos seus funcionários.

Posteriormente, surgiram as Escolas SENAI, divulgando uma adequação de técnicas e a divulgação do preparo dos profissionais, trazendo na oportunidade o “TWI”, em 1952.

Mais tarde, em 1975, o governo brasileiro incentivou o treinamento nas indústrias, através da Lei nº 6.297, de 15/12/75, que dispôs sobre a dedução do lucro tributável, para fins de Imposto sobre a Renda das pessoas jurídicas, do dobro das despesas realizadas em projetos de formação profissional.

Mais recentemente, a Lei nº 9.799, de 26/05/99, acrescentou o art. 390C na CLT, obrigando as empresas, com mais de 100 empregados, manterem programas especiais de incentivos e aperfeiçoamento profissional da mão-de-obra.

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO

Indícios:

São considerados indícios de necessidade de treinamento, todos aqueles fatos que, formal ou informalmente, chegam ao conhecimento do profissional de Recursos Humanos, entre outros, através de conversas, documentos escritos ou mesmo durante cursos realizados.

Podem ser considerados indícios de necessidades de treinamento, os seguintes fatos:

- alto índice de acidente do trabalho;
- baixa produção;
- problemas de relacionamento humano;
- dificuldades de recrutamento;

- mudança de tecnologia;
- alto índice de refugos (controle de qualidade);
- baixo desempenho;
- insatisfação;
- reclamações de ordem geral;
- baixa qualidade;
- alto turn-over (rotatividade de pessoal);
- custos elevados;
- criação de novos departamentos;
- promoções;
- comunicação deficiente;
- problemas com chefias;
- excesso de reuniões;
- tempo de troca de ferramenta acima do tempo padrão;
- etc.

MÉTODOS DE LEVANTAMENTO

Avaliação de Desempenho:

A Avaliação de Desempenho Individual no Trabalho, fornece elementos para determinar áreas onde a carência de certos conhecimentos práticos possam estar prejudicando os resultados do trabalho. O Treinamento poderá cumprir a sua parte no processo, quando o problema envolve melhorar os conhecimentos de grupos de funcionários, ou melhor adaptá-los as funções adequadas às suas habilidades.

A Avaliação de Desempenho pode também ser útil para medir a qualidade dos programas de treinamento. Via de regra, quando o desempenho não melhorou, é porque o programa de treinamento apresenta uma deficiência.

Nota: Vários modelos disponíveis em nosso site www.sato.adm.br, clique em “Recursos Humanos”.

Questionário de Levantamento de Necessidades:

O questionário, tem por objetivo:

- verificar as aptidões dos funcionários;
- revelar as suas possibilidades de desenvolvimento, inclusive em outros setores da empresa (índice de versatilidade);
- avaliar as suas qualidades;
- avaliar suas deficiências, que visa proporcionar um guia para o serviço de Acompanhamento e Aconselhamento, combinado com o treinamento, melhorando assim, sua eficiência funcional ou ajustando-o no campo das relações humanas;
- indicar possibilidades de garantia de progressos para os bons funcionários, evitando descontentamentos salariais, cujos reajustes serão feitos levando-se em conta, também, o valor do funcionário.

Modelo: Levantamento de Necessidades de Treinamento - Diagnóstico

Prezado(a) Senhor(a):

O referido formulário tem como objetivo auxiliá-lo no levantamento dos problemas de sua equipe, que podem ser resolvidos através de ações de treinamento. Assim, pedimos a gentileza de responder as questões abaixo, com a máxima clareza e objetividade.

Agradecemos,

Recursos Humanos.

	VARIÁVEIS	SIM	NÃO
01	Existem normas que definem as atribuições dos funcionários ?		
02	Foi verificada a falta de cooperação entre os funcionários e destes com os supervisores ?		
03	Existem funcionários exercendo tarefas incompatíveis com as suas funções ?		
04	Demonstra o absenteísmo tendência sempre crescente ?		
05	Os empregados procuram as chefias para fazer reclamações ?		
	Ocasionalmente ?		
	Frequentemente ?		
06	Existe registro dos tipos de reclamações ?		
07	Os funcionários solicitam transferência de um departamento para outro ?		
	Existe registro das razões alegadas ?		
08	Os pedidos apresentam maior incidência quanto a:		
	Condições de trabalho ?		
	Natureza pessoal ?		
	Falta de oportunidade ?		
09	As demissões de funcionários são:		
	Raras ?		
	Frequentes ?		

	Ocasionais ?		
10	As demissões apresentam maior incidência quanto a:		
	Qualidade do trabalho ?		
	Incapacidade profissional ?		
	Falta de responsabilidade ?		
	Baixo rendimento ?		
11	Já foi estabelecido plano para o treinamento do pessoal ?		
12	Existe registro dos funcionários que já foram submetidos a treinamento ?		
13	Existe plano estabelecido para admissão de mais funcionários ?		
14	Existem funcionários afastados por Auxílio-Doença ou por Acidente do Trabalho ?		
	As causas de afastamento estão registradas ?		

Análise da Operações:

01	Existem regras estabelecidas para a programação dos trabalhos ?		
02	A produção se desenvolve segundo plano estabelecido ?		
03	Existem padrões de tempo normal para cada operação ?		
	Padrões de qualidade ?		
04	Existe manual de descrição de cargos ?		
05	Foram estabelecidos índices de produtividade para as operações ?		
06	Existem instruções para a execução dos trabalhos ?		
07	Existem planos para:		
	Ampliação das atividades ?		
	Aquisição de novas máquinas ?		
	Criação de novas unidades ?		
	Inovação na fabricação ?		
08	Existem normas internas de segurança ?		
09	Existe registro de acidentes ?		

Análise do Funcionário

01	A admissão do funcionário é feita por seleção ?		
02	É exigido nível de escolaridade para admissão ?		
	1º grau ?		
	2º grau ?		
	Superior ?		
	Nenhum ?		
03	Os funcionários conhecem a empresa ?		
	Estão integrados nos seus objetivos ?		
04	Existem padrões para avaliação de desempenho ?		
05	O nível de instrução dos funcionários é, em geral, compatível com as suas atribuições ?		
06	Os supervisores foram preparados para o desempenho das funções ?		
07	Existem normas para promoção dos funcionários ?		
08	Existe levantamento individual dos funcionários ?		
09	O treinamento tem influência para a promoção do funcionário ?		
10	Os funcionários queixam-se de que a sua deficiência é motivada por:		
	Inovações constantes ?		
	Falta de treinamento ?		
	Falta de instruções ?		
	Falta de orientação do supervisor ?		
	Falta de experiência anterior ?		
	Máquinas desconhecidas ?		
11	Existem padrões para a admissão dos novos funcionários ?		
12	Foi verificada alguma melhoria com o treinamento anterior ?		
13	Os empregados são interessados pelo treinamento ?		
14	Existem critérios para a escolha de funcionários para o treinamento ?		
	O processo tem agradado aos funcionários ?		
15	Existem diferenças entre os funcionários de cada departamento ?		

Entrevista de Desligamento:

A entrevista de desligamento é mais um das fontes importantes para detectarmos informações do tipo: ambiente, benefícios e de seus líderes.

Modelo: Ficha de Entrevista de Desligamento

Funcionário:
Depto:
Cargo:
Data:

“ O objetivo da administração desta empresa, é o de detectar possíveis erros cometidos para com seus funcionários.

Para que possamos cada vez mais melhorar as condições gerais de trabalho, pedimos a sua colaboração neste momento de preencher este pequeno questionário, lendo todas as questões com muita atenção e as responda com toda a sinceridade.

O presente questionário, será apenas de uso exclusivo do Depto. de Administração de Pessoal, em caráter confidencial, pelo que não será divulgado entre os funcionários desta empresa.

Gratos,

Administração de Pessoal / RH “

01. Você está se desligando da empresa, porque:

- ☐ pediu demissão
- ☐ foi demitido
- ☐ pediu para ser demitido (fez acordo)

Por quê ?

02. O seu setor de trabalho era:

- ☐ limpo
- ☐ sujo
- ☐ bem iluminado
- ☐ temperatura normal
- ☐ silencioso
- ☐ barulhento
- ☐ ar puro
- ☐ mal iluminado
- ☐ muito quente
- ☐ muito frio
- ☐ ar poluído
- ☐ outros

03. No desempenho de suas funções, você tinha os equipamentos e materiais necessários para trabalhar em boas condições ?

- ☐ não usava
- ☐ não
- ☐ sim
- ☐ mais ou menos

04. O seu salário estava:

- ☐ ótimo
- ☐ baixo
- ☐ bom
- ☐ muito baixo

Por quê ?

05. Você sentia-se bem no trabalho oferecido ?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ mais ou menos

Por quê ?

06. O pessoal do seu setor, se davam bem, isto é, havia coleguismo entre eles ?

- ☐ todos se davam bem
- ☐ alguns se davam bem, outros não
- ☐ a maioria não se entendia muito bem

Por quê ?

07. Você se relacionava bem com o seu superior ?

- ☐ sim
- ☐ não

Com superiores de outros setores ?

- ☐ sim

não

não o conhecia

Com o Gerente ?

sim

não

não o conhecia

08. O seu superior reconhecia seu esforço no trabalho ?

sim

não

mais ou menos

não sei

09. Recebeu alguma promoção, desde que foi admitido na empresa ?

sim

não

Cite abaixo os cargos você ocupou anteriormente ?

10. No seu ponto de vista, você acha que as promoções eram dadas à pessoas erradas ?

sim

não

não sei

Por quê ?

11. Já foi transferido de um setor para outro ?

sim

não

Você saberia dizer por quê foi transferido ?

12. Poderia ter progredido melhor em outro setor ?

sim

não sei

não

Caso positivo, qual o setor ?

Por quê ?

13. No seu ponto de vista, o quê poderia ser melhorado no seu setor para que os colegas trabalhassem com mais vontade e mais satisfação ?

MÉTODOS DE TREINAMENTO

Lição: É a mais antiga técnica de transmitir ensinamentos a grupos de pessoas. Consiste em que o professor apresente as informações verbais a um grupo, podendo entretanto, usar auxílio de audiovisuais tais como: slides, projeções, murais, etc.

Estudo de Casos: O método de estudo de casos, consiste em analisar e julgar situações particulares, preocupando-se em avaliar aquilo que se poderia designar por experiência. O seu objetivo é, num só tempo, prático e especulativo.

Role Playing Dramatização ou situação simulada em treinamento. Tem ocupado uma posição indefinida no repertório dos especialistas e suas variações tem-se diversificado desde o entusiasmo até conclusões francamente críticas quanto a sua utilidade como técnica educacional. Esta técnica consiste em colocar os treinandos em situações normais de trabalho aproximando o mais possível da realidade, devendo os próprios treinandos representarem papéis, a fim de que, por meio de experiências, descubram muitas coisas a seu próprio respeito e dos demais.

Instrução Programada: A instrução programada, também chamada “pedagogia cibernética”, pode ser definida tendo em conta os seguintes aspectos básicos:

- a) Permite ao treinando trabalhar sozinho;
- b) A matéria que deverá ser ensinada é decomposta em sequências ordenadas;
- c) Faz com que o treinando responda a uma pergunta depois de cada sequência;
- d) Adverte ao treinando, sobre a qualidade da resposta, isto é, se errada ou certa.

Caixa de Entrada: A técnica consiste em colocar os treinandos na posição de um supervisor ou a um administrador. A técnica começa quando a pessoa a que o treinando represente, inicie seu trabalho normal. Os treinandos terão que fazer as mesmas tarefas do administrador, ao receberem uma caixa de entrada, no qual se encontram papéis da rotina diária, correspondências, documentos, etc. Esses tipos de exercícios são individuais, cada treinando trabalhará um período de tempo, predeterminado, com base no material que recebe, idêntica para todos. Em seguida cada item é debatido por equipes ou turmas inteiras, a fim de determinar melhores providências relativas a cada problema.

Treinamento de Sensibilidade: É uma nova técnica de treinamento na área da comunicação interpessoal, com o objetivo de conseguir um melhor relacionamento dos treinandos, por meio de aprendizagem de novas atitudes, novas maneiras de pensar, de agir e de sentir. O principal propósito dessa técnica é ensinar a dinâmica do comportamento eficaz e ineficaz de grupo.

Dinâmica de Grupo: A aplicação da referida técnica, não se pretende dar soluções aos problemas que surgem. A finalidade é despertar nas pessoas a consciência de que os mesmos existem, e caberá a responsabilidade individual enfrentá-los e a procura da solução que os mesmos requerem.

Projeto de Visão Futura: O projeto de visão futura, visa fazer com que os treinandos possam imaginar problemas que terão que enfrentar no trabalho real, no decorrer de alguns anos, a finalidade desta técnica é também estimular a imaginação e espírito criativo.

Exposição (curso): Esta técnica é a forma pela qual, visa ensinar, preparar o instruendo, a conhecer determinado objetivo, pelo qual se constatou a sua falta de conhecimento para execução de um trabalho. Normalmente, são aulas expositivas, explicativas e ilustrativas. Havendo pouca participação do instruendo. O expositor é que dará o programa, por inteiro de forma ordenada e subsequencial.

Brainstorming: Esta técnica visa a participação de um grupo, levar a uma interação para absorver idéias. O coordenador do grupo, apresenta um determinado problema. O objetivo é fazer com que o grupo, participe e que isto leve a uma coesão grupal (tempestade de idéias), para solução deste. A motivação do grupo, é a própria participação para solução de casos. Esta técnica é empregada no CCQ (Círculos de Controle de Qualidade).

Psicodrama: O mesmo que psicoterapia grupal. Nesta técnica, grupos se reúnem para discussão de casos não programados. Onde o objetivo é envolver o grupo em situações de desembaraçar certas situações, através de dramas pre-determinadas. Visa o inter-relacionamento, dimensionar criatividade e aperfeiçoamento técnico-cultural.

Discurso: O discurso, o mesmo que palestra, é mais um programa voltado para atualização, do que propriamente um programa de treinamento. É realizado uma palestra, quando os temas são complexos, abrangendo aspectos muito diversos, que ensejam numerosas especialidades e se quer das aos funcionários treinandos uma visão ampla em todos os aspectos da matéria. Nele não há discussões. Sucedem-se os expositores, cada qual versando sobre sua especialidade voltada para o tema em estudo.

Conferência: É quando se deseja ter a opinião de uma pessoa, fazer com que um certo especialista fale sobre todos os aspectos da matéria ou sobre alguns deles, promove-se então uma conferência.

Treinamento Técnico e Administrativo: O treinamento Técnico é aquele que possibilita o treinamento especificamente para correção do trabalho. Já o treinamento Administrativo é mais voltado para o treinamento de “desenvolvimento” dos trabalhos técnicos. Seria o mesmo que complementar seus conhecimentos através de uma metodologia científica, dando condições de assimilar e conciliar conhecimentos técnicos com os administrativos, resultando no maior conhecimento e produtividade. Para o treinamento técnico, os meios de instrução serão através dos próprios supervisores de cada setor de trabalho ou especialmente pela escola SENAI (exemplo). E para o treinamento administrativo, serão ministrados pelo próprio setor de Recursos Humanos. No entanto, havendo necessidade de assuntos específicos no treinamento, o setor de Recursos Humanos pesquisará dentro da organização ou externamente, instrutores a nível de treinamento, através da avaliação potencial da organização. O objetivo é descobrir talentos latentes. A cada instrutor, dada a necessidade, serão orientados através de técnicas de treinamento, pois garantirão melhores resultados.

Nota: Vários exercícios de “Estudo de Casos” e “Dinâmica de Grupos” disponíveis em nosso site www.sato.adm.br, clique em “Recursos Humanos”.

PLANEJAMENTO DE PROGRAMAS DE TREINAMENTO

Para eficiência de um Programa de Treinamento, é necessário que haja respostas claras as seguintes perguntas:

- Quem deverá ser treinado ?
- Como deverá ser treinado ?
- Onde deverá ser treinado ?
- Quando deverá ser treinado ?
- Por que deverá ser treinado ?

Basicamente, elabora-se uma ficha conforme modelo abaixo:

PROGRAMA DE TREINAMENTO
TÍTULO:

QUAL O MÉTODO A SER APLICADO ?

- Exposição (curso)
- Role-Playing (dramatização)
- Brainstorming (análise grupal)
- Discurso (palestra)
- Psicodrama (psicoterapia grupal)
- Estudo de Casos (grupal)

A QUEM SE DESTINA ?

QUAIS OS OBJETIVOS ?

CARGA-HORÁRIA:

DATA DO INÍCIO:

DATA DO TÉRMINO:

HORÁRIO:

LOCAL:

RECURSOS UTILIZADOS:

PROGRAMAÇÃO (TÓPICOS):

Exemplo:

PROGRAMA DE TREINAMENTO

TÍTULO: INTRODUÇÃO AO PROCESSO E TÉCNICA GERENCIAL

MÉTODO APLICADO:

- Exposição (curso)
- Psicodrama (psicoterapia grupal)
- Estudo de Casos (grupal)

CARGA-HORÁRIA: 20 hs.

DATA DO INÍCIO: 21/08/00

DATA DO TÉRMINO: 15/09/00

HORÁRIO: das 17 as 21 hs

LOCAL: Sede da empresa

RECURSO UTILIZADO: Quadro negro; retroprojeto; vídeo; e datashow.

OBJETIVOS: Introduzir noções de técnicas gerenciais, a fim de melhor o desempenho funcional.

PROGRAMAÇÃO (TÓPICOS):

A NATUREZA DA GERÊNCIA

- definição de gerência;
- trabalho do gerente;
- ciclo básico da gerência (planejamento, organização, motivação e controle);

O QUE É PLANEJAMENTO E COMO PLANEJAR COM EFICÁCIA ?

- a importância do planejamento;
- os requisitos do planejamento - os objetivos;
- como estabelecer um bom plano e os benefícios decorrentes.

ORGANIZAÇÃO

- definição da organização;
- os propósitos da organização;
- princípios da organização.

CONTROLE

- o controle no sistema da gerência;
- estabelecimento do mecanismo de controle;
- tipos de controle.

COMUNICAÇÃO

- técnicas e conceitos da boa comunicação;
- saber ouvir;
- os vícios do ouvir.

TOMADA DE DECISÕES

- o processo decisório com técnica gerencial;
- tomando decisões eficazes.

MOTIVAÇÃO

- a escala das necessidades humanas;
- o estímulo motivacional.

LIDERANÇA

- definição de líder e a liderança;
- os requisitos da liderança eficaz;
- o líder e os diferentes estilos de liderança.

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta fase é desenvolvido questionários para cada treinamento, tanto avaliando o instrutor como também do curso apresentado, bem como do aproveitamento do instruendo (atingiu os objetivos ?).

O “feed-back” detectará as falhas que por ventura tenha ocorrido no processo de treinamento. Onde, as falhas serão novamente analisadas até que se cumpra com os objetivos estipulados.

Basicamente são dois critérios para avaliação:

Subjetivo:

A avaliação subjetiva é feita em termos de reação dos treinandos que manifestarem através de formulários preparados. Suas opiniões e ponto de vista sobre o curso que tenham concluído.

O instrutor de treinamento, ao término de cada evento, deverá aplicar tais questionários de avaliação.

De elaboração aparentemente simples, esses questionários de avaliação subjetiva se compõe de itens que se seguem de expressões destinadas a medir ou qualificar as reações dos participantes que, via de regra, limitam-se a apor um “x” diante da expressão que melhor se ajuste à sua opinião ou julgamento (reação).

A apuração desse formulário (forma quantificável), costuma revelar aspectos interessantes e valiosos, que podem levar a uma revisão ou reformulação do curso ministrado, além de oferecer elementos para um julgamento da atuação ou desempenho do líder ou instrutor.

A avaliação subjetiva não mede qualquer aprendizado, modificação de comportamento ou desenvolvimento de aptidões ou capacidades provenientes do treinamento. Ela apenas determina o grau de aceitação que o curso ofereceu, por parte dos que dele participaram.

O desempenho do expositor ou instrutor, representa papel importante na aceitação e sucesso de um curso. Se lhe faltarem condições de liderança, recursos pedagógicos, entusiasmo e segurança para transmitir, habilidade para usar com adequação os recursos visuais, capacidade para comunicar-se, além de outros requisitos, o êxito dos cursos poderá ficar seriamente comprometido.

Objetiva:

A avaliação objetiva de um programa de treinamento é de responsabilidade do supervisor imediato dos treinandos. Ao contrário da subjetiva, esta refere ao aprendizado resultante, as modificações de comportamento verificadas ao desenvolvimento constatado de aptidões e capacidades.

Dessa forma, aos supervisores serão atribuídos:

- planejamento das atividades de que desenvolverão sob sua supervisão, atribuição que o compele a estabelecer os métodos e processos que serão seguidos, a fixar os objetivos que deverão ser alcançados e delegar autoridade e a definir responsabilidades dos supervisionados;
- organização, combinado o trabalho que indivíduos ou grupos de indivíduos têm a realizar, com as faculdades necessárias para sua execução de modo tal que os deveres, assim formados, forneçam os melhores canais para a eficiente, sistemática, positiva e coordenada aplicação do esforço disponível;
- E finalmente, cabe ao supervisor de cada área controlar, verificando se tudo desenvolve de acordo com os planos estabelecidos (em função dos objetivos), verificação essa que leva, posteriormente a estabelecer confrontos entre o previsto e o realizado.

Aos supervisores serão atribuídos encargos e tarefas, indicando o grau de responsabilidade e a amplitude da autoridade dos supervisionados, se ele escolhe as pessoas mais indicadas para cada cargo ou função; se motiva o empregado no sentido de executar suas tarefas com interesse e da melhor forma que sua capacidade o permitir;

se verifica e regula as atividades para assegurar a obtenção dos resultados, cumpre-lhes oferecer a esses agentes da produção todos os meios e recursos necessários para que possam atingir o desejável desempenho.

Se o objetivo é treinamento, é um dos recursos de que terá de se valer para tornar cada vez mais capacitados os funcionários, então a apuração dos resultados será uma decorrência natural dessa providência.

Apurar resultados significa avaliar o desempenho de cada funcionário, em função dos padrões previamente estabelecidos pela empresa.

Nota: Questionários para “Avaliação de Treinamento”, estão disponibilizados em nosso site www.sato.adm.br, clique em “Recursos Humanos”.



RESUMO - INFORMAÇÕES

CRPS - CRITÉRIO DE DISTRIBUIÇÃO E PRIORIDADE DE JULGAMENTO

O Provimento nº 12, de 22/08/00, DOU de 23/08/00, do Conselho de Recursos da Previdência Social, estabeleceu critério de distribuição e prioridade de julgamento para os processos em tramitação nos órgãos judicantes do Conselho de Recursos da Previdência Social CRPS.

FGTS - FISCALIZAÇÃO

A Instrução Normativa nº 17, de 31/07/00, DOU de 02/08/00 (república no DOU do dia 04/08/00 e novamente republicada no dia 11/08/00, ambas por ter saído com incorreção), da Secretaria de Inspeção do Trabalho, baixou novas instruções sobre a fiscalização do FGTS (RT nº 063/00).

TREINAMENTO PREPARA SERVIDOR PARA ATENDIMENTO INFORMATIZADO

Nova rede da Previdência exige especialização do servidor

O INSS está desenvolvendo um plano ambicioso de treinamento do seu pessoal, utilizando novos métodos e tecnologias até então inusitados na Previdência Social. Duas das inovações são o Programa de Treinamento à Distância, via Internet, e o Treinamento em Local de Trabalho (TLT). Além disso, está investindo para que os servidores que exercem tarefas menos especializadas tenham, pelo menos, o segundo grau completo.

Para o Ministro da Previdência e Assistência Social, Waldeck Ornélas, a especialização do servidor é um fator fundamental para o Programa de Melhoria do Atendimento, que vem transformando a previdência pública no Brasil. Ornélas acrescenta que de nada adiantariam as novas Agências da Previdência Social, a informatização do sistema e a oferta de serviços em meio eletrônico, por exemplo, se não existisse pessoal qualificado para operar as inovações.

TLT - A metodologia do Treinamento no Local de Trabalho já está sendo empregada. Até 30 de junho, o INSS treinou 6.492 servidores por meio dessa modalidade, nas Agências da Previdência Social. Outros 9.265 funcionários públicos foram reciclados pelo método tradicional, ou seja, em sala de aula, perfazendo um total de 15.757 pessoas requalificadas.

Para a coordenadora-geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos, Clara Regina Huguenin de Araújo, o TLT agiliza as ações de capacitação e, com isso, atende um número cada vez maior de servidores, uma vez que eles não precisam se ausentar dos locais onde prestam serviços.

Com baixo investimento, datas e horários flexíveis, o TLT possibilita a prevenção de falhas, agiliza o fluxo de informações e influencia mudanças de atitude. Além disso, valoriza o servidor com perfil para elemento multiplicador, que passa a contribuir de forma estruturada para o desenvolvimento dos seus colegas e para a melhoria do atendimento ao público.

Treinamento na WEB – O Programa de Treinamento a Distância foi idealizado no modelo da open-school e será realizado via internet. Para isso, será criado um ambiente interativo na WEB, concebido para criar e administrar comunidades virtuais de usuários.

Essa solução viabiliza a interatividade audiovisual, a administração remota dos conteúdos dos cursos e o acompanhamento do aproveitamento dos alunos. Como o processo de preparação dura em torno de 10 meses, os primeiros cursos devem começar no primeiro semestre do próximo ano.

O INSS pretende, ainda, que até o final do ano 2003, todos os servidores tenham, pelo menos, o segundo grau completo. O Instituto dará as condições para que o servidor participe de cursos, ficando aptos para o exame supletivo pela rede oficial de ensino. Neste segundo semestre está previsto também treinamento gerencial para os chefes das Agências da Previdência Social e para os monitores de atendimento que, somados aos 93 gerentes executivos treinados em janeiro, formam um quadro dirigente enxuto e preparado. *Fonte: Assessoria de Comunicação Social do MPAS, 24/08/2000.*

**Para fazer a sua assinatura,
entre no site www.sato.adm.br**

O que acompanha na assinatura ?

- informativos editados duas vezes por semana (3ª e 6ª feiras);
 - CD-Rom Trabalhista (guia prático DP/RH) devidamente atualizado;
 - consultas trabalhistas por telefone e por e-mail (sem limite);
 - acesso integral às páginas do site (restritas apenas aos assinantes);
 - notícias de urgência ou lembretes importantes, por e-mail;
 - requisição de qualquer legislação, pertinente a área, além dos arquivos disponibilizados no CD-Rom Trabalhista;
 - descontos especiais nos eventos realizados pela Sato Consultoria de Pessoal (cursos, palestras e treinamento in company).
-

Todos os direitos reservados

Todo o conteúdo deste arquivo é de propriedade de V. T. Sato (Sato Consultoria). É destinado somente para uso pessoal e não-comercial. É proibido modificar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, sem autorização por escrito do autor. Permite-se a reprodução, divulgação e distribuição, mantendo-se o texto original, desde que seja citado a fonte, mencionando o seguinte termo:
"fonte: sato consultoria - www.sato.adm.br"