

QUALIDADE PROFISSIONAL: A IMPORTÂNCIA DE SE INVESTIR EM PESSOAS

Juliana Tiemi KATO¹

Orientador: Prof. Haroldo Cesar ALESSI²

Resumo: Com a revolução tecnológica, em particular no campo da informação (computador, telefone, televisor e internet) houve drásticas mudanças no processo produtivo, liderado por empresas transnacionais. Tal revolução auxiliou na consolidação de um processo denominado globalização que busca a redução de custos e o aumento da produtividade. Diante disso, a questão da qualidade nas empresas se tornou um fator muito importante e tende a ser cada vez mais estudado. A qualidade do produto/serviço é um grande diferencial competitivo e neste âmbito pode-se destacar a qualidade de vida e trabalho das pessoas que constituem uma organização. Tal qualidade refere-se ao investimento nos recursos humanos objetivando mais produtividade e motivação. O lucro ainda é o objetivo mais importante, mas deve-se dar importância também a vantagem competitiva que é um grande diferencial para a empresa. Neste âmbito, o presente trabalho tem como objetivo discorrer sobre a importância de se investir em pessoas nas organizações, bem como os riscos e vantagens inerentes a estes investimentos. São abordadas as vantagens dos investimentos, bem como seus diversos tipos, desde aqueles ligados à parte física da pessoa e ambiente (segurança e higiene), até os ligados à parte psicológica (treinamento e desenvolvimento). Definem-se também os tipos de empresas como forma de citar os diferentes riscos envolvidos em cada uma, principalmente, em relação aos investimentos ligados ao conhecimento e informação, ou seja, treinamento dos recursos humanos. No que tange ao método de análise, trata-se de uma investigação exploratória e descritiva abordada por meio de pesquisa bibliográfica. Em última análise, diante da investigação dos dados, conclui-se que os investimentos em recursos humanos estão cada vez maiores propiciando benefícios às empresas. Porém, as empresas não devem apenas pensar nas vantagens, mas também nos possíveis riscos provenientes de tais investimentos.

Palavras-Chave: qualidade, recursos humanos, condições de trabalho, investimentos.

¹ Discente – FIPP/Unoeste

² Docente – FIPP/Unoeste

Introdução

Há tempos, uma nova economia informacional tem provocado mudanças e, a cada dia que passa, toma uma maior abrangência. Com a globalização, observam-se tanto transformações econômicas, quanto sociais, tornando a nova ordem mundial cada vez mais competitiva.

De acordo com Castells (2003) as tecnologias de informação se estenderam por diferentes países, culturas e organizações, levando a explosão das tecnologias de informação em todos os tipos de aplicações e usos. Isso provocou a inovação tecnológica, o que acelerou e ampliou o escopo das transformações tecnológicas, como exemplo é possível citar a origem da Internet. Embora a tecnologia não determine a evolução histórica e transformação social, incorpora a capacidade de transformação das sociedades e os usos que estas decidem dar ao seu potencial tecnológico.

Segundo Oliveira (2004), há poucas décadas o mundo mergulhou na era da informação e as capacidades intelectuais do homem foram ampliadas, abrindo espaço para a figura do homem universal, munido de instrução completa e em condições de mudar de profissão ou posição dentro da organização social do trabalho. Com as inúmeras mudanças, seja na área econômica, social, política, ecológica, tecnológica e até física, as empresas vêm enfrentando um ambiente extremamente competitivo. Para continuarem crescendo, ou até mesmo sobrevivendo, fatalmente necessitam mudar.

Diante disso, seguindo a evolução da humanidade, as empresas foram se transformando e mudaram o seu jeito de administrar, de operar e de produzir. Mesmo porque, o alicerce de qualquer empresa é o homem. Sem ele nenhuma empresa existiria. O surgimento das máquinas e a evolução da comunicação como, por exemplo, a imprensa e Internet, resultaram em um grande desenvolvimento tecnológico.

Com todas essas mudanças, o lucro nas empresas ainda é o grande objetivo. Neste enfoque, a vantagem competitiva passa a ser um diferencial que a empresa tem em relação aos seus concorrentes. Para Porter (1989) uma empresa ganha vantagem competitiva executando suas atividades estrategicamente de forma mais barata ou melhor do que a concorrência através de custos baixos e diferenciação. Dentre os diferenciais, pode-se mencionar a qualidade do produto ou serviço, qualidade na produção/desenvolvimento, qualidade no atendimento ao cliente e qualidade na administração dos recursos humanos, assunto este a ser tratado no presente trabalho. Com a globalização, a competitividade entre as organizações aumentou e a qualidade passou a ser um fator fundamental.

Atualmente, percebe-se um investimento cada vez maior das empresas em seus funcionários. Por meio de benefícios, programas de incentivos e/ou segurança do trabalho as organizações buscam a qualidade, seja de vida ou no trabalho. Conforme Chiavenato (1999), se a organização quer alcançar seus objetivos da melhor maneira possível, ela precisa saber dar importância aos interesses individuais das pessoas, para que elas também atinjam seus objetivos. Desta forma, ambos ganham.

Na década de 80 era comum deparar-se com empresas, nas quais os funcionários ficavam satisfeitos apenas com garantia de emprego e estabilidade. Porém, tal cultura tem mudado, a satisfação dos funcionários nem sempre está relacionada somente aos salários, mas também com a qualidade de trabalho e vida.

De acordo com André Fischer, professor da Fundação Instituto de Administração, ligada a Universidade de São Paulo (USP), uma boa empresa para se trabalhar é aquela que possui um conjunto de variáveis: identidade (propósito da empresa coerente com o que o profissional pensa e seus valores), satisfação e motivação, relação com a chefia e desenvolvimento de aprendizado (DE MARI, 2006).

Portanto, diante do exposto, o objetivo da presente investigação é analisar a importância do investimento das empresas em seus funcionários, apontando-se também para as vantagens e os riscos inerentes.

A Empresa e seu Capital Humano

Conforme Ferreira (2004), uma empresa pode ser definida como uma organização econômica destinada à produção ou venda de mercadorias ou serviço, tendo em geral como objetivo o lucro.

Neste contexto, pode-se distinguir uma empresa como pública ou privada. A empresa pública é aquela criada pelo estado com capitais próprios ou fornecidos por outras empresas públicas para a exploração de atividades de natureza econômica e social. Uma empresa privada, por sua vez, é a empresa cujo capital é detido na sua maioria pelos agentes econômicos privados, ou seja, indivíduos particulares, e cujo objetivo final é o lucro através de atividade produtiva ou prestação de serviços (BRASIL, 2006).

Outro fator importante que diz respeito às empresas e as pessoas que pertencem a estas empresas é a comunicação, mais especificamente, as informações que percorrem os diversos departamentos da determinada organização. Pode-se citar além da informação como meio de comunicação entre as pessoas, a informação como conhecimento que cada indivíduo possui e pode usufruir no ambiente de trabalho.

Para Ferreira (2004) informação são fatos conhecidos ou dados comunicados a cerca de alguém ou algo, instrução, fato de interesse específico, conhecido graças a observação, pesquisa e análise, enquanto que conhecimento é uma informação ou noção adquirida pelo estudo ou pela experiência.

Como se pode perceber, há determinadas semelhanças entre os significados de ambas as palavras. Porém, tais palavras possuem também diferenças, o que muitas vezes confunde o leitor.

Conforme Oliveira (2004) a informação é ideal para transmitir conhecimento explícito, é rápida, segura e independente de sua origem, sendo, atualmente, muito importante na era da tecnologia.

Assim, ser dotado de muita informação não representa que uma pessoa tenha conhecimento. A informação está relacionada com a teoria (semântica), já o conhecimento com a prática (experiência), sendo que os dois termos podem se relacionar. Uma informação pode surgir por meio de uma experiência vivenciada por alguém, ou seja, pode ser gerada através do conhecimento, mas existem casos em que ocorre o inverso, o conhecimento é gerado por informações.

Assim, como é possível notar, as pessoas têm um papel muito importante nas empresas, seja na comunicação entre elas para realização de tarefas ou na execução e responsabilidade dos serviços. As empresas dependem das pessoas para existir. Sem os indivíduos as organizações não sobrevivem, não operam, não produzem, não administram, não atingem seus objetivos. Um funcionário que trabalha insatisfeito provavelmente não produz o

quanto poderia produzir. Daí observa-se a grande importância do investimento em recursos humanos de qualquer empresa.

Para Chiavenato (1999), as pessoas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, capacidades e inteligência, esta que proporciona decisões racionais e imprime o significado e rumo aos objetivos globais. Assim, as pessoas são o capital intelectual de qualquer organização e não devem ser tratadas de qualquer maneira, sem respeito nem reconhecimento.

Deste modo, em algumas organizações as pessoas não são mais vistas apenas como meros funcionários, mas como parceiros da organização que auxiliam no crescimento da empresa. O bom relacionamento entre os funcionários dentro da empresa é um dos grandes fatores para o bom desempenho no trabalho. A relação entre as pessoas não deve ser apenas profissional, mas também humana, não pensando apenas no lucro.

Dentro de qualquer empresa existe relacionamento entre pessoas de diversas áreas e culturas e cada uma enfrenta seus problemas, seja no trabalho, pessoal, familiar, financeiro, de saúde, com drogas, fumo ou álcool. Porém, alguns conseguem administrá-los sozinhos e outros não.

De qualquer maneira, os obstáculos podem afetar o comportamento no trabalho (motivação e satisfação) e, diante disso, as empresas devem ficar atentas para motivar e propiciar assistência a seus funcionários, com base na união, respeito e na confiança, para evitar um ambiente estressante e competitivo.

Benefícios e Programas de Incentivo

Para motivar os seus funcionários, as empresas podem atuar de diversas maneiras, sendo uma delas a concessão de benefícios e programas de incentivo.

De acordo com Chiavenato (1981), benefícios são vantagens ou regalias fornecidas aos funcionários que visam fornecer atividades da empresa voltadas a prevenção de condições física, mental e de saúde dos funcionários (benefícios estabelecidos por lei e benefícios extras) - assistência médico-hospitalar e odontológica, despesas com educação e moradia, seguro de vida, alimentação, transporte, aposentadoria, automóvel, casa, escola, clubes, excursões, viagens, creches, rotatividade de funcionários, segurança, férias, 13º salário, treinamentos. Visam proporcionar uma vida pessoal e de trabalho mais tranqüila e produtiva. Nessa recompensa a empresa incentiva à produtividade e tenta despreocupar o funcionário com relação aos problemas corriqueiros (filhos, lazer, alimentação). Os programas de incentivo, por sua vez, são programas da empresa que incluem os benefícios - bonificações ou participação nos resultados - e as punições - suspensão, desligamento ou advertência que serve para evitar que funcionários não realizem os mesmos erros novamente.

Tanto os benefícios, quanto os programas de incentivo, procuram trazer vantagens para ambos os agentes, trabalhador e empresa. Em uma organização, na qual estas ações são bastante efetivas, os funcionários não trabalham apenas visando os salários, função do cargo e oportunidades, mas também os benefícios que podem usufruir. Deste modo, os funcionários podem adquirir diversas vantagens, como aumento da lealdade, moral e satisfação, maior produtividade, melhor relação com a empresa, desenvolvimento pessoal e bem-estar. Tais vantagens refletem na empresa que obtém mais lealdade do funcionário e aumento na produtividade.

Higiene e Segurança no Trabalho

Dentre os diversos tipos de investimentos realizados em pessoas cita-se a higiene e a segurança no trabalho.

Para realização de qualquer trabalho os aspectos físicos e psíquicos devem ser considerados para criar ambientes com qualidade, eficientes e seguros. Para isso, a segurança e saúde devem ser alvos de atenção.

Conforme Chiavenato (1981), a higiene no trabalho tem caráter preventivo, objetivando a saúde e o conforto do funcionário, além do estudo e controle das condições físicas do trabalho. Neste âmbito, os itens mais importantes a serem citados são:

- Iluminação: luminosidade adequada para cada tipo de atividade, uma vez que a má iluminação causa fadiga a vista, prejudica o sistema nervoso e concorre para a má qualidade do trabalho;
- Ruído: considerado, geralmente, como som indesejável, influenciando fortemente sobre a audição e em muitos casos ocasionando a perda auditiva. Os ruídos devem ser removidos ou aconselha-se a utilização de protetores auriculares;
- Temperatura: envolve também a umidade e a ventilação. Refere-se à manutenção dos níveis adequados de temperatura e a remoção de gases, fumaças e odores desagradáveis.

Chiavenato (1981) também cita a definição de segurança no trabalho. Segundo ele a segurança no trabalho constitui as medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, para prevenção de acidentes ou administração dos riscos ocupacionais. As etapas que caracterizam esse processo são: estabelecimento de sistema de indicadores e estatística de acidentes, desenvolvimento de sistema de relatórios de providências, desenvolvimento de regras e procedimentos de segurança e, por fim, recompensas a gerentes e supervisores pela administração eficaz da função da segurança. O conceito de algumas prevenções segue abaixo:

- Prevenção de acidentes: os acontecimentos casuais ou imprevistos, ou seja, os acidentes, devem ser minimizados, pois causam dano físico - morte, ferimentos - ou econômico - prejuízo material - às pessoas. Existem duas classificações para os acidentes: com afastamento (distanciamento do empregado no trabalho pela perda da capacidade de trabalho) e sem afastamento (funcionário sem dano considerável que continua trabalhando);
- Prevenção de roubos (vigilância): refere-se ao controle de saída e entrada de pessoas, veículos, rondas na empresa, registro de equipamentos, máquinas e ferramentas, e controle contábil;
- Prevenção de incêndios: exige um planejamento cuidadoso, com equipamentos de segurança e também com treinamento do pessoal.

Atualmente existem diversas normas regulamentadoras, referentes à segurança e saúde no trabalho, que abrangem medidas que devem ser tomadas em empresas de diversas áreas. Dentre as normas encontra-se a ergonomia:

Esta norma regulamentadora visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos

trabalhadores, de modo a propiciar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente (Segurança..., 2005, p. 244).

Os princípios da ergonomia, nos dias atuais, são muito estudados e utilizados. Refere-se a normas regulamentadoras de segurança e saúde que visam a melhor qualidade de vida no trabalho, adaptando o ambiente e as condições de trabalho às pessoas. Conforme Chiavenato (1999) a ergonomia envolve máquinas e equipamentos adequados às características das pessoas, mesas e instalações ajustadas ao tamanho de cada funcionário, bem como ferramentas que reduzam a necessidade de esforço humano. De acordo com a norma também são incluídas a organização do trabalho e a condição do ambiente do trabalho.

Em última análise, a ergonomia preocupa-se com o aspecto humano do trabalho, buscando melhorar os postos de trabalhos, as condições de trabalho e também a eficácia do sistema de produção, ou seja, visa aumentar a qualidade de vida no trabalho e, conseqüentemente, a produtividade.

A preocupação com o conforto e a saúde dos funcionários deve existir em toda empresa para haver condições de trabalho que garantam o bem estar de todos, diminuindo, assim, a insalubridade e periculosidade. A área da higiene e segurança do trabalho tem recebido muita atenção, pois, segundo Chiavenato (1999), focam além das pessoas o lado financeiro e possui diversas conseqüências como indenizações, afastamento e custos judiciais. Tal investimento não precisa ser o mais caro, apenas deve produzir os melhores resultados para a organização e para os funcionários - melhoria da produtividade, ausência de acidentes e doenças profissionais, etc.

Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Como visto anteriormente, em tempos atuais, as pessoas não são mais vistas apenas como funcionários ou despesas para as empresas, mas sim como parceiros - capital humano e diferencial. Para tanto, com as mudanças do mercado, as inovações tecnológicas e o aumento da competitividade, os indivíduos passam a buscar um constante melhoramento, possível por meio de treinamentos e desenvolvimento de pessoas.

Para Chiavenato (1999) o treinamento e o desenvolvimento de recursos humanos referem-se a educação dos funcionários a aprenderem novos conhecimentos e habilidades a partir de informações, e também novas atitudes, soluções, idéias e conceitos que modificam os hábitos e comportamentos. Não basta apenas informar, deve haver um enriquecimento da personalidade e habilidade humana, ou seja, um maior conhecimento. Para o autor, o desenvolvimento de recursos humanos está relacionado com a orientação e educação para o futuro, e não para o presente como no treinamento. Destaca-se também o crescimento pessoal do funcionário por meio da criatividade e inovação, não tendo mais um comportamento sistemático e repetitivo. Como exemplos, podem-se citar os programas de trainees (enriquecimento planejado do capital humano) e desenvolvimento de carreiras. O treinamento, por sua vez, é utilizado como um meio para que as pessoas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras no presente, ou seja, o que é aprendido deve ser aplicado na sua atual função.

Segundo Werther (1983) o treinamento procura ajudar os funcionários no seu atual cargo, porém, pode se estender para toda a carreira de uma pessoa. Por meio do treinamento os funcionários podem adquirir alguns benefícios: ajuda no autodesenvolvimento e autoconfiança, ajuda no tratamento de estresse, tensão, frustração e conflito, aumento da

satisfação com o cargo e o reconhecimento. No que tange as organizações, os benefícios são: auxílio no aumento da produtividade e/ou qualidade do trabalho, ajuda aos empregados no que diz respeito ao ajuste às mudanças, auxílio no desenvolvimento organizacional, melhora da moral e força de trabalho, melhora da comunicação entre grupos e indivíduos, estabelecimento de um bom clima para aprendizagem, crescimento e coordenação.

O treinamento e o desenvolvimento são maneiras eficazes de agregar valor à pessoa, empresa e cliente de maneira cíclica e contínua, auxiliando na maior produção e satisfação dos funcionários ao serem reconhecidos e valorizados, e também no desenvolvimento do capital humano da empresa, mesmo porque as pessoas é que são responsáveis pela existência e sobrevivência da organização.

Considerações Finais

Diante dos argumentos apresentados acima, percebe-se que as empresas estão cada vez mais, investindo em seus funcionários. Tais investimentos refletem na valorização do capital humano tentando auxiliar os indivíduos no que tange aos problemas cotidianos, lhes garantindo, assim, uma maior qualidade no ambiente de trabalho, bem como na execução de determinada função.

Ao serem respeitados e valorizados os funcionários trabalham melhor com mais motivação e vontade, gerando, assim, maior produtividade. Porém, não se pode esquecer dos riscos inerentes a este fato, ou seja, mesmo investindo no funcionário, às vezes, não se obtém o retorno esperado. Muitas vezes, o funcionário acaba se desligando da empresa em função de melhores propostas. A empresa investe no seu funcionário através de treinamento. O treinamento valoriza este profissional e agrega a ele valor (um bem que é de conhecimento apenas de quem o possui). Assim, ao sair da empresa a pessoa leva consigo todo esse conhecimento, ou seja, o conhecimento não permanece a disposição da empresa que investiu e sim da empresa que acaba de contratar o profissional.

Em empresas privadas este risco deve ganhar muita atenção da diretoria, para evitar gastos que não trarão retorno a empresa. Já nas empresas públicas este investimento se torna, de certo modo, um pouco mais garantido se analisado pelo âmbito da estabilidade. No caso de uma pessoa que trabalha em uma empresa pública, o cargo foi adquirido, ou pelo menos se espera que tenha sido, por meio de concurso público, assim, este indivíduo, dificilmente largará o seu emprego e sua remuneração garantidos.

Diante disso, os investimentos não devem ser realizados de qualquer maneira, devem ser estudados para não se tornarem inadequados e acarretar prejuízos à empresa, como, por exemplo: aumento de afastamentos por motivos de doença ou acidentes, indenizações, diminuição da produtividade relacionada à motivação e má remuneração, degradação da imagem da empresa e pressão de sindicatos.

A empresa deve descobrir quais fatores são importantes para o seu pessoal, de forma a tentar tornar o ambiente melhor e o trabalho satisfatório por meio da união e respeito entre todos. As pessoas não devem ser tratadas como um custo à empresa ou recurso empresarial, mas sim como seres humanos e parceiros, que participam e buscam atingir os objetivos da empresa através da motivação e satisfação, utilizando, para tanto, as habilidades, informações e conhecimentos existentes em cada um.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Capital de risco Brasil**. Disponível em: <http://www.capitalderisco.gov.br/vcn/e_CR.asp>. Acesso em: 20 abr. 2006.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2003. v.1.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1981.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DE MARI, Juliana. Dupla satisfação. **Você SA**. Disponível em: <http://vocesa.abril.com.br/evolucao/aberto/ar_117602.shtml>. Acesso em: 17 abr. 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio**: o minidicionário da língua portuguesa. 6.ed. rev. atual. Curitiba: Posigraf, 2004.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Sistemas de Informação versus tecnologia da informação**: um impasse empresarial. São Paulo: Érica, 2004.

PORTER, Michael E. **Vantagem Competitiva**: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

SEGURANÇA e Medicina do Trabalho. 57.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

WERTHER, William B; DAVID JR., Keith. D. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.