

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DOS FUNCIONÁRIOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Cíntia Mendes de Assis¹
Maria Luisa Oliveira Dutra²

cintiamendesassis@hotmail.com

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências Humanas

RESUMO

O presente artigo buscou compreender a relevância do desenvolvimento das habilidades e competências individuais dentro de uma instituição, destacando a contribuição da psicologia do trabalho nesse contexto. O objetivo do trabalho foi apresentar meios e alguns métodos válidos para o processo, bem como o impacto causado dentro das instituições e no desempenho profissional de cada indivíduo. Como proposta de metodologia, a pesquisa será qualitativa e através de observação como meio indispensável para a compreensão das atividades propostas e elaboradas. Os resultados mostraram que os trabalhos voltados para a capacitação dos indivíduos, tem sido a principal fonte para resultados satisfatórios e que mostram eficácia, no âmbito empregatício.

PALAVRAS-CHAVE: habilidades; competências; organizações; psicologia.

INTRODUÇÃO

A psicologia profissional surgiu para identificar competências e minimizar acidentes de trabalho, com uma expansão dos seus programas no século XX, em parceria ao contexto industrial, sendo que tornaram mais permanente as necessidades de orientação às novas exigências do ciclo profissional (PEZZI, 2012).

Spink (1996) retrata que a psicologia do trabalho recebe diversas nomeações, o que nos apresenta um vasto contexto e um conjunto de práticas. São consideradas questões desde a saúde do trabalhador à aspectos organizacionais, como o processo de seleção, estruturação do trabalho, treinamento capacitante, entre outros aspectos básicos para um bom funcionamento de uma instituição.

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) foi estruturada em torno de três vertentes principais ou campos delimitados que de forma independente

¹ Graduanda do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix – Vértice.

² Professora do Centro Universitário Univértix – Vértice.

configuram a POT: São eles a Psicologia do Trabalho, a Psicologia Organizacional e a Gestão de pessoas. A Psicologia do Trabalho tem interesse em compreender e tratar de questões que relacionam comportamento humano e trabalho, estuda a natureza dos processos de organização do trabalho e seus impactos na saúde mental do trabalhador e na qualidade de vida. A Psicologia Organizacional é a segunda vertente emerge das interações entre comportamento no trabalho e a organização, seu interesse central é entender e lidar com os processos psicossociais caracterizados nas organizações de trabalho como conjuntos de pessoas cuja as ações necessitam de coordenação com o objetivo de definir metas e finalidades que definem a missão de uma organização. O terceiro campo é a Gestão de pessoas que surge entre a relação humana e a organização, focando o conjunto de políticas e práticas que revelam as técnicas utilizadas para organizar a ação individual e coletiva de forma coerente com os objetivos e a missão da empresa. (ZANELLI et al., 2014)

A discussão sobre as habilidades e competências no ambiente de trabalho faz parte de um estudo relevante dentro das condutas organizacionais, visto que este é um tema de grande valia para as instituições e que vem ocupando um lugar cada vez maior, com mais estudos. Quando falamos de competência podemos perceber que este termo foi se transformando e se ajustando ao decorrer do tempo, de acordo com a demanda na área de recursos humanos sendo conduzido como recurso para amenização de diversos problemas dentro das organizações. Numa visão global, a competência associada aos procedimentos da logística de recursos humanos, tem sido usada principalmente para a seleção de pessoas e progresso (SANTOS, 2011).

Diante disso, este trabalho tem como objetivo enfatizar a importância das habilidades e competências desenvolvidas dentro das organizações. Assim, questionamos como as competências e habilidades refletem no contexto organizacional? Como são compreendidas e quais são os fundamentos?

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Zanelli et al. (2014) as organizações são a forma como os indivíduos e grupos se constituem para responder as suas próprias necessidades. Seu desempenho precisa do trabalho humano, que no que lhe diz respeito, tem se

tornado cada vez mais dependente das organizações, na medida em que se amplia a complexidade das funções e a necessidade de recursos, que só temos contato através das organizações.

A Psicologia Organizacional e do trabalho tem como principal enfoque de atuação auxiliar os indivíduos a realizarem suas tarefas nas organizações e a alcançarem seus objetivos, desenvolvendo e aplicando métodos para a seleção de pessoas, orientando e treinando as habilidades pessoais, aplicando o conhecimento da Psicologia organizacional para beneficiar e promover as organizações gerando eficiência e melhorando os lucros da empresa. A psicologia Organizacional e do Trabalho é composta por duas áreas A Psicologia Organizacional também conhecida como comportamento organizacional e a Psicologia do Trabalho também conhecida como Gerenciamento e Recursos humanos (ROTHMANN et al., 2017).

O foco central da Psicologia Organizacional é oferecer ao administrador de empresas contribuições para promover um ambiente saudável e produtivo que atenda às necessidades tanto do trabalhador quanto da organização. Essas demandas podem ser aplicadas em várias áreas como: nos processos de treinamento, na eficácia e liderança, na tomada de decisões, na avaliação de desempenho, no planejamento do trabalho, nos programas de motivação, aprendizagem e satisfação no trabalho, no desenvolvimento de trabalhos em grupos, nos programas de mudanças comportamental, na administração de situações de estresse no trabalho e situações que coloquem a saúde do trabalhador em risco, na melhoria dos processos de comunicação e nas pesquisas de cultura e ambiente profissional (CAMARGO, 2009).

A psicologia organizacional teve início no século XX, com origem no final do século XIX. Sua existência se deu praticamente junto com o campo da psicologia. Os pioneiros na prática de trabalhos na psicologia organizacional foram os psicólogos experimentais que estavam dedicados em empregar novos conceitos de psicologia para solucionar dificuldades no âmbito das organizações. Os primeiros trabalhos centralizavam-se em conteúdos voltados para o desempenho no trabalho e para a eficiência da organizacional. Com o passar do tempo o campo foi amadurecendo durante a primeira metade do século XX, e houve uma expansão que alcançou as áreas utilizadas atualmente. (PEZZI, 2012)

Na prática minuciada e empírica da psicologia, o estudo das habilidades e capacidades destaca a importância do desenvolvimento de programas que atendam às necessidades de seus funcionários, sendo possível assim obter efetividade nas atividades desempenhadas, gerando a competência. Neste contexto, evidencia-se a elaboração de rotas que façam conexão com as necessidades e habilidades que precisam ser exercitadas, de acordo com a organização (BRANDÃO; BORGES-ANDRADE, 2020).

Santos (2011) aponta que a competência, no geral, é baseada em três princípios: conhecimentos, habilidades e atitudes. Essas fases é que vão apresentar resultados competentes, cada um contribuindo em um aspecto, sendo elas interligadas e interdependentes. A dimensão do conhecimento estaria relacionada a uma base de referências ordenada pelo sujeito, lhe permitindo o entendimento das questões. A habilidade se associa ao saber-fazer, ou seja, a aptidão em utilizar e colocar em prática o seu conhecimento prévio para alcançar um objetivo. Por fim, a atitude se trata da área do querer-saber-fazer, que faz relação às características sociais e afetivas inseridas no trabalho.

Entretanto, é necessário que o cenário organizacional obtenha um olhar inquieto em relação a adaptações do ambiente, visto que dele surge os meios e variáveis de estratégia. As potências ambientais são responsáveis por características importantes que proporcionam o progresso corporativo, por isso se faz necessário traçar propósitos, que visam a formulação de estratégias eficazes, bem como ajustes para que as questões individuais e coletivas na gestão estejam em harmonia, havendo um bom funcionamento (SILVA; MELLO, 2014).

METODOLOGIA

Como proposta de metodologia, a pesquisa será qualitativa e segundo Neves (1996), se trata de uma pesquisa direcionada em seu desenvolvimento, com a obtenção de aspectos a partir de um convívio literal e interacional com o alvo de estudo, tendo como objetivo principal compreender e descrever elementos de um conjunto.

Tipo de coleta de dados

O respectivo artigo advém de observações realizadas em cumprimento de estágio no curso de psicologia da Faculdade Univértix.

A observação pode ser entendida de acordo com Aragão e Silva (2012) como uma das principais ferramentas para a ligação da teoria com a prática. O ato de observar é indispensável para a compreensão das relações dos sujeitos entre si e com o meio em que cada indivíduo vive.

Tipo de análise de dados

A forma de análise da coleta de dados acontecerá por meio da análise descritiva. A análise descritiva é um método estatístico a fim de articular os dados relevantes de sistemas assistidos, podendo fazer comparações entre outros sistemas, bem como representar e expor esses conjuntos. A descrição de dados também apresenta o objetivo de analisar o conjunto e detectar possíveis irregularidades, completar a exposição dos acontecimentos, debater e sancionar argumentos. (REIS; REIS, 2002)

Amostra local da pesquisa

O estágio foi realizado de forma presencial e tivemos contato com a instituição e seus setores, realizamos análises e produção de documentos para auxílio na área de Recursos Humanos. Foram realizadas supervisões de estágio para discussão das observações, elaboração de diários de campo relatando as experiências de estágio, problematizando o papel do psicólogo organizacional e analisando as características do trabalho em observação.

A observação foi realizada no mês de março, abril e maio de 2022. Referente aos encontros, eles aconteceram uma vez por semana durante sete encontros, foram propostas atividades da área organizacional, com supervisão de um psicólogo consultor e participação da estagiária de psicologia da faculdade Univértix.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

No primeiro dia de Estágio Básico IV em organizacional, tivemos início das nossas atividades na Faculdade Univértix, fomos recebidos pelo psicólogo Auriston e pela estagiária Natasha, que fizeram o acolhimento e uma breve apresentação da instituição, identificando como a organização funciona, seus setores, dentre outros.

Também nos foi passado um cronograma para o desenvolvimento dos estágios e as atividades que seriam exercidas sequencialmente.

No segundo dia coletamos dados das atividades desenvolvidas no setor da recepção, realizamos a observação e análise das funções ao decorrer do dia, semana, mês e ano. Após a obtenção das informações criamos um arquivo para guardar e utilizar na criação do POP (Procedimento Operacional Padrão) nos próximos dias. Iniciamos também uma observação das atividades desenvolvidas no setor da secretaria, o que não pode ser concluído devido a não disponibilidade dos funcionários da instituição.

O Procedimento Operacional Padrão serve como base e indica os caminhos a serem seguidos para um bom desenvolvimento das atividades propostas, o que proporciona um trabalho homogêneo, mesmo com a chegada de novos usuários. Então o POP tem cunho norteador diante das etapas e ações realizadas em cada setor, garantindo que o manejo será sempre similar, promovendo a qualidade do serviço, independente de que o realiza. A aderência do POP reduz as alternâncias nos procedimentos, sendo capaz de reduzir as probabilidades de erros, o que transmite maior confiança na prestação do trabalho. Naturalmente, as instituições necessitam dessa agregação de informações em relação as ocupações, pois é isso que proporciona a padronização das habilidades e competências necessárias e uma intercomunicação de fácil acesso (MARQUES; OLIVEIRA, 2020).

Em continuidade, no terceiro dia coletamos dados das atividades desenvolvidas no setor de Departamento Pessoal, realizamos a observação e análise das funções ao decorrer do dia, semana, mês e ano. Após a obtenção das informações criamos um arquivo para guardar e utilizar na criação do POP nos próximos dias. Conseguimos uma devolutiva do setor da secretaria, visto que no último encontro não conseguimos concluir e nem obter todos os dados necessários. Após o preenchimento da folha, fizemos uma análise e um arquivo para facilitar no planejamento do POP.

Concluindo as atividades, no quarto dia utilizamos e filtramos os dados coletados nos últimos encontros, para a elaboração dos documentos do POP. Realizamos também o desenvolvimento de documentos a respeito da Descrição de Cargo de cada setor, de acordo com a análise e contribuição do próprio POP. Como

as informações obtidas, os documentos produzidos foram para a área de Recepção, Secretaria e Departamento pessoal. Então, cada setor estudado, obteve dois documentos, um do POP e outro de Descrição do Cargo, totalizando a produção de 6 documentos para a área de RH – Recursos Humanos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se afirmar então, que o POP é uma grande ferramenta na promoção do desenvolvimento das habilidades e competências dentro de um setor. Assim como, garantir que as atividades sejam exercidas sempre com a mesma eficiência e constância.

Trazendo o objetivo de analisar o impacto desses processos dentro das organizações, entende-se que esses programas funcionam como um norte para os funcionários, a partir disso é possível que haja uma conexão com as habilidades e competências necessárias para cada função, sendo possível desenvolvê-las de forma padronizada e satisfatória. Observou assim, que nesse contexto, as instituições permitem ao indivíduo se desenvolver para alcançar os resultados desejados pela mesma.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Hugo Pena e BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. **Causas e efeitos da expressão de competências no trabalho**: para entender melhor a noção de competência. RAM. Revista de Administração Mackenzie, 2020.

CAMARGO, Denise. **Psicologia Organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009. 1-130 p. ISBN 978-85-61608-76-7.

DA SILVA, F. M.; MELLO, S. P. T. de. **A noção de competência na gestão de pessoas**: reflexões a partir de casos do setor público. Revista do Serviço Público, v. 62, n. 2, p. 167-183, 2014.

MARQUES, Verônica Trindade; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. **Construção de um manual de padronização operacional padrão para a secretaria acadêmica em uma instituição federal**. DESENVOLVE: Revista de Gestão do Unilasalle, Canoas, v. 9, n. 3, p. 95-113, nov. 2020.

REIS, Edna Afonso, REIS, Ilka Afonso. **Análise Descritiva de Dados**. Relatório Técnico do Departamento de Estatística da UFMG. 2002.

ROTHMANN, Ian et al. **Fundamentos de Psicologia Organizacional e do Trabalho**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017. ISBN 978-85-352-8639-7.

SANTOS, Aleksandra Pereira. **Conhecimentos, habilidades e atitudes: o conceito de competências no trabalho e seu uso no setor público**. Revista do Serviço Público Brasília 62 (4): 369-386 out/dez 2011.

SPINK, Peter K. **A organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho**. Psicologia & Sociedade, v. 8, n. 1, p. 174-192, 1996.

PEZZI, Cíntia. **Psicologia Organizacional**. Curitiba: Rede E-tec Brasil, 2012. 1-188.