

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NO SERVIÇO NOTARIAL E REGISTRAL

Thaís Gabrieli Sangalli Bueno¹

José Correia Gonçalves²

RESUMO

O treinamento é extremamente importante para o desenvolvimento tanto das organizações, como dos profissionais, afinal, uma equipe bem capacitada é capaz de utilizar da melhor forma todos os recursos disponíveis na empresa, tendo como consequência, um desempenho elevado e maiores resultados. Na pesquisa em questão, observou-se como o treinamento direcionado e bem estruturado possui grande relevância no desenvolvimento de qualquer empresa, pois não basta apenas oferecer programas de capacitação, é essencial que o mesmo tenha foco voltado às habilidades e competências necessárias de cada colaborador em seu respectivo cargo. O objetivo deste artigo é apresentar as possibilidades de melhorias e sugestões aos gestores, proporcionando a utilização dos métodos apresentados no presente trabalho para correção de possíveis falhas. Os principais resultados foram a percepção da necessidade do estabelecimento de roteiros direcionados na aplicação de programas e métodos de treinamento e capacitação, fazendo com que os mesmos sejam específicos na área de atuação dos colaboradores. As metodologias utilizadas foram pesquisa de campo, observações *in loco* e pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Desempenho. Melhorias. Métodos.

THE IMPORTANCE OF TRAINING AND PROFESSIONAL TRAINING IN NOTARIAL AND REGISTRAL SERVICE

Thaís Gabrieli Sangalli Bueno

¹ Acadêmica do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

² Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

ABSTRACT

Training is extremely important for the development of so many organizations, as well as professionals. A well-trained team is able to make the best use of all the resources available in the company, resulting in high performance and greater results. In research was observed that the training provided is of great relevance in any company, since in addition to offering training programs, it is necessary that the training focus on the necessary skills of each employee in his respective position. The main objective is to demonstrate the possibilities of improvements and suggestions to the managers, making possible the use of the methods presented in the present work to correct possible failures. The main results were the perception of the necessity of the establishment of directed itineraries in the application of programs and methods of training and training, making them specific in the area of work of the collaborators. The methodologies used were site observation, field research and bibliographical research.

Key words: Performance. Improvements. Methods.

1 INTRODUÇÃO

O treinamento e capacitação dos colaboradores é uma tática essencial para aumentar o desempenho da equipe e potencializar os resultados de uma organização. A presente pesquisa refere-se a importância do treinamento e capacitação dentro do serviço notarial e registral.

O assunto abordado nesta pesquisa, a importância do treinamento e capacitação, foi selecionado devido à falta de fornecimento de preparo adequado aos colaboradores, fator que acaba gerando impactos negativos nos serviços e atividades que a empresa dispõe por conta desta escassez na aplicação de programas de treinamento e capacitação específicos aos servidores.

O presente estudo visa demonstrar que o treinamento é ferramenta essencial e indispensável para o sucesso das organizações, pois além de elevar o capital humano, contribui significativamente para o desenvolvimento das empresas, através de profissionais bem preparados e qualificados para o exercício de suas funções.

O principal problema constatado na organização em estudo, foi quanto ao preparo dos funcionários dentro da serventia em relação à programas de treinamento e capacitação, a principal falha é não possuir cronogramas estruturados e específicos no repasse das tarefas a

serem desempenhadas por seus colaboradores, tais quais eram repassadas por funcionário mais experiente ou até mesmo aprendida durante a rotina cartorária.

O objetivo geral é demonstrar a importância do treinamento direcionado e bem estruturado para desenvolvimento das habilidades necessárias do colaborador em suas atribuições. Os objetivos específicos são identificar as aptidões necessárias de cada funcionário em seus cargos, propor o estabelecimento de um cronograma específico na aplicação de cursos e programas de capacitação e contribuir para o desenvolvimento adequado dos colaboradores.

As metodologias utilizadas para o desenvolvimento do trabalho em questão foram observação no local do estágio, pesquisa de campo e bibliográfica, aproveitando obras de autores que tratam sobre o tema treinamento e capacitação.

A pesquisa realizada na empresa em questão, possibilitará o fornecimento de conhecimentos e informações que poderão ser utilizados na mesma, contribuindo para a possibilidade de possuir um quadro completo de funcionários qualificados para exercerem suas tarefas de maneira mais apta e profissional possível, resultando na elevação do desempenho na organização.

O presente artigo abordará inicialmente, o referencial teórico, citando nele os principais autores referentes ao tema estudado. O capítulo seguinte, trata do tema ou problema, apresentando de forma sucinta o histórico da empresa na qual foi realizada a pesquisa e os principais problemas observados. Adiante, será apresentado o capítulo referente a análise teórica e comparativa do tema ou problema, servindo para explicar os problemas encontrados e sugestão de possíveis melhorias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O treinamento e a capacitação do profissional possuem caráter notável para o desenvolvimento tanto do colaborador como da empresa. De acordo com Dessler (2003, p. 140): “**Treinamento** é o conjunto de métodos usados para transmitir aos funcionários novos e antigos as habilidades necessárias para o desempenho do trabalho.”

O desenvolvimento das capacidades dos funcionários é aplicado mediante a objetivos, principalmente buscando o entrosamento com o colaborador, tendo como resultado um desempenho profissional em todas suas atribuições, desta maneira:

O treinamento de funcionários é uma experiência de aprendizagem que visa a mudança relativamente permanente nos funcionários, de tal forma que sua capacidade de desempenho no trabalho melhore. Assim, o treinamento envolve mudança em habilidades, conhecimentos, atitudes ou comportamento. (ROBBINS et al., 2014, p. 159).

Capacitação e treinamento devem estar presentes em qualquer organização, sendo assim, destaca-se que:

Treinamento é a educação profissional que visa adaptar o homem para determinado cargo. Seus objetivos situados a curto prazo são restritos e imediatos, visando dar ao homem os elementos essenciais para o exercício de um cargo, preparando-o adequadamente para ele. É dado nas empresas ou em firmas especializadas em treinamento. Obedece a um programa preestabelecido e atende a uma ação sistemática visando à adaptação do homem ao trabalho. (CHIAVENATO, 2002, p. 496).

A prática geralmente acontece em fases, segundo Rocha-Pinto et al (2007, p. 104): “Numa perspectiva sistêmica, o processo de T&D é composto por quatro etapas: diagnóstico, planejamento, execução e avaliação.”

O desenvolvimento das atividades realizadas e de cada setor acontece paralelamente a quanto os servidores são capacitados, conforme destaca Silva (2017, p. 92): “[...] o treinamento tem sido considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e tornarem-se cada vez mais valiosas.”

Na identificação da necessidade de treinamento e desenvolvimento, leva-se em consideração:

[...] a necessidade de T&D deve ser elaborada a partir da avaliação de competências. Qualquer avaliador, num sistema de 360, pode sugerir ou identificar necessidades de T&D para alguém. O papel do superior é filtrar essas necessidades, conversando com o avaliado para obter consenso sobre o estabelecimento de seu plano de treinamento e desenvolvimento, vinculado ao cumprimento de resultados e à carreira traçada. O programa deve ser documentado e obter comprometimento das partes. (GURGEL, 2001, p. 458).

É relevante também, atentar-se quanto as metas estabelecidas como propósito de cada treinamento, de acordo com Carvalho (2001, p. 21): “[...] as metas de treinamento constituem um reflexo das mudanças econômicas, tecnológicas e sociais do mercado onde a empresa atua, exigindo a efetivação de planos de formação que sejam flexíveis, dinâmicos e atualizados.”

A aplicação deverá seguir uma programação adequada relacionada àquilo que é repassado ao colaborador - seu ritmo e curva de aprendizado - o cronograma e demais questões:

No que tange ao aspecto técnico do treinamento, a área de T&D deve submeter sua programação a cada setor específico da empresa em que o treinamento será aplicado, principalmente no que diz respeito ao conteúdo, resultados esperados, pessoal a ser treinado e escolha do instrutor. (MARRAS, 2016, p. 147).

Deve-se considerar a definição precisa dos materiais apropriados para o treinamento, em conformidade com Ramos (1965, p. 154): “Na execução do treinamento assume grande importância o material empregado. É certo que o método, embora adequado e bem observado, fracassa quando o material é deficiente ou impróprio.”

Entende-se também que a gerência possui grandes responsabilidades: “Privilegia-se o treinamento em serviço, as reuniões de orientação e treinamento, os grupos de trabalho e outras atividades desenvolvidas em nível local. E todo gerente passa a ser visto também como educador.” (GIL, 1994, p. 64).

É importante destacar que o treinamento é um processo contínuo que deve manter-se sempre presente nas organizações, conforme Boog et al (2013, p. 160): “Para as pessoas e empresas sobreviverem e ganharem competitividade, torna-se cada vez mais relevante a educação, o treinamento e o desenvolvimento contínuo, não poupando nenhuma organização ou indivíduo.”

Em vista destes argumentos, treinamento e capacitação assumem o papel principal para as organizações que buscam crescimento e sucesso. Assim, cada vez mais se faz necessário voltar a atenção e investimento para esse departamento, afinal, funcionários bem capacitados dobram seu potencial de alavancar a utilização plena de todos os recursos disponíveis às suas tarefas.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

O Ofício do Registro Civil e Tabelionato de Notas de São Cristóvão do Sul - SC, Comarca de Curitiba - SC, também conhecido como Escrivania de Paz do Município de São Cristóvão do Sul, teve o início de suas atividades datado em 24/10/1963 e atualmente encontra-se localizado na Avenida Lions, nº 75, no bairro Centro, deste mesmo município.

Tendo como área de abrangência o Município de São Cristóvão do Sul, o cartório possui as seguintes atribuições: óbitos, nascimentos, casamentos e notas. Com seus 56 anos de exercício, a serventia procura estabelecer o melhor atendimento possível ao público, oferecendo-lhes informações e buscando manter o cidadão sempre atualizado e ciente dos seus direitos e obrigações quanto a vida civil.

Uma das principais funções do cartório é registrar expressamente determinados detalhes da vida do indivíduo em local público. As serventias notariais e registrais, também possuem o poder de atribuir fé pública a documentos firmados entre partes, como escrituras e procurações públicas, oferecendo maior veracidade e autenticidade a tais informações.

Através de um discurso que busca zelar pela autenticidade e veracidade em suas respectivas funções, a Escrivania de Paz do município de São Cristóvão do Sul procura estabelecer-se no mercado garantindo a seguridade e eficácia de suas atribuições, passando confiança aos clientes para delegar suas necessidades referentes à atos jurídicos.

Tratando-se do único estabelecimento voltado à atividade notarial e registral do município, há demanda considerável pelos seus serviços. Isto também confere ação forte no mercado, uma vez que os ‘consumidores’ permanecem fiéis e, de certa forma, dependentes da organização. O fornecimento e suprimento das necessidades cotidianas do cartório acontece de maneira predominantemente por vias governamentais, com exceção de materiais periféricos e de escritório advindos do comércio local.

A única forma de concorrência constatada está diretamente ligada a limitação de algumas disposições oferecidas e pelo funcionamento inadequado das ferramentas essenciais para registro – como mal desempenho dos sistemas utilizados, por exemplo. Fato que direciona os consumidores a outros cartórios da Comarca.

A organização em questão possui estrutura simples, com quadro de funcionários reduzido, direcionando-os às atividades prioritárias do estabelecimento. Divididos entre direção, ocupada pelo Tabelião Oficial titular do cartório, que delega as funções dos demais colaboradores. Marketing, recursos humanos, operações e financeiro, ocupados pela escrevente oficial e escrevente substituta.

Pelo ‘pioneirismo’, a organização procura agilizar ao máximo a efetivação de todos os processos e conclusão das atividades de sua competência, intercalando seus métodos através do meio eletrônico e presencial, evitando assim o congestionamento de pessoas e afazeres, na busca por oferecer o melhor serviço ao cliente.

Após pesquisas *in loco*, constatou-se algumas falhas e possíveis agentes causadores:

- Falta de treinamento e capacitação: apresentando carência de treinamento aos colaboradores, com roteiro estabelecido e aplicado na busca por capacitação adequada, a fim de exercer o cargo com clareza e destreza.

- Carência na adequação de novos funcionários: tratando-se de uma serventia pequena, há incompatibilidade e deficiência no que diz respeito a aplicação do ‘treinamento’ já existente, que acontece durante a rotina cartorial, por funcionário de maior experiência. Podendo assim tomar tempo que poderia ser voltado a otimização de novas tarefas.

- Equipamento ultrapassado: durante os afazeres, ocorrem falhas ligadas a equipamentos obsoletos no exercício das funções, que geram dificuldades para execução das tarefas necessárias. Consequentemente a jornada com sistemas de registro e seu funcionamento passam a ser experienciadas com muito mais frequência via suporte técnico do que pelo próprio colaborador.

- Escassez de aparelhagem: a falta de outros materiais (leitores digitais, emissores de títulos, etc.) adequados provoca desserviço durante o expediente, congestionando determinadas atividades que necessitam do seu uso.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

Na organização em análise, o processo de treinamento e desenvolvimento dos funcionários apresenta-se com déficit em seu planejamento e aplicação. Uma vez que não existe um roteiro específico e bem estruturado para adaptação e aprendizagem dos colaboradores, essa “falta” acaba gerando impactos na qualidade do serviço, e conseqüentemente no desenvolvimento da organização, sendo assim destaca-se que:

[...] O treinamento passou da perspectiva de apenas adequar um funcionário a determinado cargo para a ideia de aprimorar o seu desempenho. [...] Muito mais que aprimorar as pessoas no cargo, o treinamento visa ao desenvolvimento de competências, tornando as pessoas mais produtivas e inovadoras, contribuindo, assim, para um melhor alcance dos objetivos organizacionais. (FREIRE, 2014, p. 33).

Sugere-se que a empresa em questão forneça e institua um programa de treinamento bem estruturado, com objetivos claros e roteiro estabelecido, a fim de explorar o potencial dos funcionários como um todo, o qual é essencial para efetivação das tarefas de maneira eficaz e eficiente, potencializando a empresa, em pontos como serviço de qualidade e maior agilidade.

Na instituição em estudo, geralmente a adaptação e aprendizagem dos colaboradores acontece junto às atividades do expediente. Carentes de um cronograma prévio bem estruturado, acaba resultando na incompreensão dos métodos e ferramentas de trabalho dos funcionários, onde:

[...] De maneira simples, pretende-se olhar para a organização no que concerne a metas (o que se planeja), recursos (quem, como, onde e quando realiza) e resultados (o que se obtém). A partir das metas estabelecidas e dos resultados obtidos, pode-se interferir no sistema de produção para melhorar as expectativas. (SILVA, 2015, p. 64).

A empresa em questão precisa oferecer treinamento e capacitação aos colaboradores de forma adequada, com metas e objetivos pautados sob as reais necessidades da organização e do potencial a ser explorado para tais funções. Beneficiando a realização das atividades de forma mais apta e profissional possível, gerando valor também por meio dos colaboradores.

A existência de equipamento ultrapassado tem gerado retrabalho e defasagem ao exercer as funções e atribuições. Devido a grande parte das atividades exercidas acontecerem através de sistemas de informação, máquinas e equipamentos com tecnologia antiquada, o

congestionamento no atendimento e na qualidade do serviço fornecido são consequências, enfatiza-se que:

A mudança tecnológica é um fator importante para obter vantagem competitiva. [...] O desenvolvimento e o uso inovador da tecnologia podem proporcionar a uma empresa uma competência diferenciada que é difícil de igualar [...] portanto, a tecnologia assume muitas formas, iniciando com ideias, conhecimento e experiência, e então os emprega para criar maneiras novas e melhores para realizar as funções. (RITZMAN, 2004, p. 80).

Estar alinhado aos avanços tecnológicos e acompanhá-los é uma grande arma para obter vantagem competitiva em meio ao mercado. Sabendo que o meio digital tornou-se recurso essencial para efetivação dos serviços prestados pela organização em análise, a inovação e otimização dos processos e equipamentos mostra-se como maneira de ampliar a qualidade, além de cumprir com excelência e de forma ágil suas atribuições.

Foram encontradas dentre suas falhas, a falta de alguns equipamentos necessários para realização das tarefas cotidianas cartorárias, o que resulta no congestionamento do atendimento e atraso no fornecimento de seus serviços solicitados via meio digital, gerando possível desconforto na clientela, sendo que:

Os materiais precisam ser adequadamente administrados. Suas quantidades devem ser planejadas para evitar possíveis faltas que paralitem ou atrasem a produção [...] nem menos, nem mais. A gestão de materiais consiste em ter os materiais necessários disponíveis na quantidade certa, no local certo e no tempo certo à disposição dos órgãos que compõem o processo produtivo da empresa. (CHIAVENATO, 2014, p. 160).

A empresa em questão deve buscar manter estoque de equipamentos reservas para eventuais falhas e necessidades como uma saída tática para manter a excelência no atendimento, dessa maneira, mantendo-se atualizada quanto a vida útil dos equipamentos utilizados na rotina cartorária e tendo reservas daquilo que se faz necessário, a fim de evitar congestionamento exercício de suas atividades essenciais.

É perceptível que para o desenvolvimento pleno das atribuições do serviço notarial e registral, se faz necessário possuir um quadro de funcionários qualificados. Portanto, o treinamento dos colaboradores é ferramenta fundamental para alcançar resultados e objetivos organizacionais.

3 CONCLUSÃO

O treinamento e capacitação são ferramentas extremamente importantes no desenvolvimento da organização estudada. Tratando-se do serviço notarial e registral, é de grande relevância possuir um quadro de funcionários aptos e qualificados para o fornecimento de um serviço seguro e de qualidade para o público.

Verificou-se na organização que haviam falhas quanto à aplicação de programas de treinamento e capacitação, devido ao fato de que o mesmo acontece durante o expediente de trabalho, aplicado por funcionário de maior experiência, o que por si só não basta e resulta no congestionamento do atendimento e acúmulo de tarefas.

O desenvolvimento profissional advindo da boa capacitação é necessário em qualquer organização que busca pelo alto desempenho. Para tal, é preciso que a aplicação aconteça da maneira correta, com programas e métodos direcionados à área de atuação do colaborador. Sendo assim, observou-se a necessidade da elaboração de um roteiro específico e bem estruturado para a preparação do aprendizado do profissional.

O presente artigo possibilitou a maior compreensão quanto à necessidade e importância da aplicação de programas de treinamento e capacitação direcionados ao aumento do desempenho e desenvolvimento dos profissionais. A observação de problemas e procura de sugestões para melhoria também proporcionou amplo conhecimento da área e permitiu visualizar a importância e necessidade dos mesmos.

REFERÊNCIAS

BOOG, Gustavo G. et al. **Manual de treinamento e desenvolvimento: gestão e estratégias**. 6. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

CARVALHO, António Vieira de. **Treinamento: princípios, métodos e técnicas**. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão da produção: uma abordagem introdutória**. 3. ed. São Paulo: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: prentice Hall, 2003.

FREIRE, Denilson A. L. **Treinamento e desenvolvimento em recursos humanos: encenando e efetivando resultados**. 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

RAMOS, Arlindo Vieira de Almeida. **Prática de seleção e aperfeiçoamento de pessoal**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1965.

RITZMAN, Larry P. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROBBINS, Stephen P. et al. **A nova administração**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

ROCHA-PINTO, Sandra Regina da. et. al. **Dimensões funcionais da gestão de pessoas**. 9. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

SILVA, Marilene Luzia da. **Administração de departamento pessoal**. 14. ed. São Paulo: Erica, 2017.

SILVA, Altair José da. **Gestão de desempenho, treinamento e desenvolvimento pessoal**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.