

ANÁLISE DE DOIS *FAST-FOOD'S* SOB A ÓTICA DE TEORIAS DE TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E MOTIVAÇÃO

DANIELA BARBOSA SOUSA¹; ÍTAO DE OLIVEIRA ROCHA²; FRANCIELLE MOLON DA SILVA³

¹*Universidade Federal de Pelotas (UFPel)* – danielabsousa96@gmail.com 1

²*Universidade Federal de Pelotas (UFPel)* – rocha03.oliveira@gmail.com 2

³*Universidade Federal de Pelotas (UFPel)* – franmolon@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

Quantas vezes você tentou levantar até conseguir ficar de pé? Quantas letras “A” você escreveu até que ficasse perfeitamente bem desenhado? Quantas amizades você perdeu até encontrar alguém em quem confiar? E aquele novo idioma, quantas vezes teve de escutar, escrever, falar até aprender certo? Cada pessoa é intrinsecamente unida às suas experiências, sejam boas ou ruins, cada uma delas rendeu aprendizado e conhecimento. Essas são questões que permeiam a vida de maneira geral, mas também as organizações como um todo.

Esse artigo tem o objetivo de fazer uma análise sobre treinamento, com enfoque nos benefícios e malefícios acarretados pela presença ou ausência da promoção de capacitação aos funcionários pela empresa. Portanto, analisamos duas empresas norte-americanas de *fast-food*: *Subway* e *Checkers & Rally's*, sob o enfoque de Treinamento, Desenvolvimento e Motivação.

2. METODOLOGIA

A metodologia dessa pesquisa é bibliográfica e documental descritiva, a partir da análise de dois programas norte-americanos. A intenção foi descrever como esses dois casos agem de acordo com o treinamento e desenvolvimento e quanto isso afeta a motivação dos envolvidos. As empresas em análise foram observadas em um *reality show* norte-americano, chamado “*Undercover Boss*” - traduzido livremente como O Chefe Espião. O programa funciona da seguinte forma: CEO's, Presidentes e Diretores-Gerais de grandes empresas, de vários segmentos, passam uma semana trabalhando nos vários departamentos das suas próprias empresas, tendo contato direto com seus colaboradores no exercício de suas funções, como se fossem funcionários novatos. A finalidade é conhecer a realidade dos funcionários e ouvi-los, desse modo pretendem levar para a alta direção da empresa o ponto de vista operacional mais preciso, de modo que possam aperfeiçoar seus serviços ou, simplesmente corrigir as falhas encontradas. Nesse artigo foi analisado o caso de 2 funcionários da *Subway*: João e Carlos, e 3 da *Checkers & Rally's*: Alex, Rubens e Pedro. A partir de cada situação, foi feito um comparativo entre a teoria e prática, por meio de estudos bibliográficos, baseados em autores como Chiavenato (1999), Cecília Bergamini (2013), Joel Souza Dutra (2011) e Antônio Vieira de Carvalho, Luiz Paulo do Nascimento e Oziléa Clen Gomes Serafim (2012).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No primeiro caso - *Subway* - podemos observar três fatores importantes em uma empresa: treinamento, desenvolvimento e motivação. Primeiro, a palavra é Treinamento: a atitude do João chama atenção por sua ênfase em treinar o novato,

para a execução plena das funções propostas. Outro aspecto, relevante é sua percepção quanto à desenvoltura de Carlos. João como treinador, ouve o novato, tendo em vista o não cumprimento adequado das atividades e considerando as limitações de Carlos. Por sua experiência ele entende a dificuldade do outro e preza por ajudá-lo. Para Milton Hall (1941, p.168), o treinamento constitui-se em um “(...) processo de ajudar o empregado a adquirir eficiência no seu trabalho presente ou futuro, através de apropriados hábitos de pensamento e ação, habilidades, conhecimentos e atitudes.” Ainda, analisando as características do treinador, consideramos que é imprescindível, estar atento a quem está treinando, considerando, transmitir conhecimento vai além de simplesmente instruir como fazer, é estar por perto, é verificar a execução da função até que seja cumprido o objetivo do treinamento.

Antes de destacarmos o segundo aspecto, é importante fazer a equiparação entre a gerência de João e a atitude de Rubens, supervisor da *Checkers*. Ambos eram responsáveis por uma equipe e por atender a demanda de suas respectivas franquias. Entretanto a maneira como lidam e resolvem as dificuldades de suas equipes, é incrivelmente distinta, influenciando diretamente na relação entre os funcionários e na motivação que os leva a submeter-se às condições de trabalho. Se por um lado João adota uma postura mais sensível, por outro Rubens é áspero. Nesse sentido, destacamos a construção da experiência individual de ambos. O modo como João treinou Carlos, transparece o quanto ele se permitiu crescer a partir de sua experiência na empresa. Já o Rubens, reflete o modo como aprendeu ao longo da vida a lidar com situações de pressão, o que afetou diretamente Pedro e os demais membros da equipe, que embora estivesse motivado para trabalhar, a atitude do seu superior provocava desânimo e estresse excessivo.

Voltando para a análise da *Subway*, em segundo lugar, podemos perceber a valorização do desenvolvimento, seja pelo fato de enviar o Diretor de Desenvolvimento disfarçado, como também por oferecer oportunidade de crescimento para João. Percebemos nesse ponto, a importância da empresa crescer e favorecer que os funcionários cresçam juntos. Considerando que a organização depende de seus recursos humanos para alcance de seus objetivos. Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 196), validam essa verdade ao afirmar que, “a empresa deve apostar e investir nos colaboradores a fim de possibilitar trocas e consequentemente transformações, visando não só o bem-estar deles que em resposta, poderão produzir com prazer.” E, em terceiro lugar, o fato da empresa considerar a capacidade de crescimento de João, isso alia-se diretamente a sua motivação em trabalhar. Independentemente do que ele busca ao trabalhar na *Subway*, o ser reconhecido, o impele e incentiva a continuar se capacitando para melhor executar suas funções. Já no segundo caso, temos a *Checkers & Rally's*, que nos surpreende pela negligência quanto a relevância do treinamento. Em primeira instância, Pedro, o encarregado de treinar o novato já esclarece que não recebeu treinamento. Vale pontuar que por mais que uma pessoa demonstre habilidades para exercer determinada função, não é válido ignorar o treinamento. Pensando assim, vemos Rubens, que de maneira antecipada fora nomeado supervisor. Reconhecer as habilidades dos funcionários e destacá-las é uma função do treinamento. Em conformidade com Carvalho, Nascimento e Serafim (2012, p. 169), o “treinamento de Recursos Humanos, que, de certa forma, prepara o profissional, considerando vocação e capacidade física, intelectual e moral, visando integração individual e social dos colaboradores, nas especificidades de interesse da empresa. Outro enfoque que chama atenção, é a postura de Alex, o Presidente da

Checker's, pois ao perceber a desigualdade entre os ideais da empresa e a conduta de Rubens, chama-o para conversa e o demite. Essa é uma fragilidade gerada pela falta da capacitação correta para a função de Supervisão. Tendo em vista que suas competências teriam sido valorizadas e tanto o funcionário quanto a empresa teriam ganho positivo: no desenvolvimento e aplicabilidade do conhecimento adquirido e compartilhado. E, ainda sobre isso, podemos inferir que o ser humano na fase adulta não está e nem é conhecedor de tudo, por mais que seja um composto de diversas experiências ou mesmo tenha superado diversas intempéries da vida. Precisamos entender que todos estamos em um processo contínuo de aprendizagem.

4. CONCLUSÕES

Acreditar no potencial dos colaboradores é ter visão de presente e futuro, considerando que nas empresas são as pessoas que produzem, conduzem as negociações e dispõem de seu serviço. Para benefício tanto de pessoas como da organização e consequentemente aos clientes, é essencial dispor de planos de desenvolvimento.

Ainda que motivação seja inerente ao indivíduo e a famosa frase “ninguém motiva ninguém”, seja verdadeira, esta é uma ferramenta de impulso para a manutenção de foco a todos os envolvidos na organização. É a engrenagem que mantém todos funcionando rumo a realização dos objetivos da empresa.

Como futuros gestores, cabe a nós vislumbrar cenários, analisar situações organizacionais, investigar soluções e desafiar possibilidades, para que problemáticas como essas não sejam obstáculos para o bom funcionamento de uma corporação.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AJACABRABA. **O Chefe Espião – As lanchonetes Checkers.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=WlWmAx-pbkE>>. Acesso em: 12 de fevereiro de 2018.

AJACABRABA. **O Chefe Espião – As Lanchonetes Subway.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ScVIGWkmX0I>>. Acesso em: 12 de fevereiro de 2018.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à Administração de Empresas:** Psicologia do Comportamento Organizacional. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CARVALHO, Antônio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de Recursos Humanos.** 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. (Vol. 1).

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas:** Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2011.