HISPANISTA – Vol XXIII– 88 – Enero – Febrero – Marzo de 2022
Revista electrónica de los Hispanistas de Brasil – Fundada en abril de 2000
ISSN 1676 – 9058 (español) ISSN 1676 – 904X (portugués)

UM ESTUDO SOBRE O DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES COMPORTAMENTAIS DESEJÁVEIS PARA CONTRATAÇÃO DE EGRESSOS DE CURSOS TÉCNICOS

Adriana Regina Vettorazzi Schmitt

1 INTRODUÇÃO

O artigo aborda questões relacionadas aos aspectos comportamentais no ambiente de trabalho. Essas que são ferramentaspara o sucesso na carreira profissional. Trata-se do resultado de uma investigação empirica sobre a atuação de trabalhadores em empresas de São Miguel do Oeste - SC, atuais contratantes de mão de obra formada pelo Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia (IFSC) câmpus de São Miguel, nas áreas de Agroindústria e Agroecologia. O objetivo é conhecer e compreender quais são as habilidades comportamentais, além da capacitação técnica, necessárias para um bom desempenho no ambiente de trabalho? Como essas habilidades comportamentais podem desenvolvidas em educandos de cursos técnicos do IFSC/SMO?
Como resultado, sugere mudanças que possam promover melhorias na qualidade dos cursos prestados.

A Metodologia centrou-se na análise dos PPCs dos cursos técnicos concomitantes do IFSC/SMO para verificar se estes contemplam unidades curriculares relacionadas ao desenvolvimento de habilidades comportamentais, interpessoais e interdisciplinares nas unidades curriculares ofertadas.
Como passo seguinte, identificou-se quais são as deficiências comumente encontradas, pelos pesquisados da área da administração, no que se refere a habilidades comportamentais dos profissionais em ambiente de trabalho nas empresas.
Como resultado, a intervenção visa propor um conjunto de habilidades essenciais (competências sociais e comportamentais) a serem incorporados como temas de ensino dos cursos técnicos oferecidos pela instituição. Tais habilidades são importantes para o bom relacionamento dos profissionais egressos de cursos técnicos profissionalizantes no ambiente de trabalho. E surgiram a partir de estudos literários e dos dados obtidos nas entrevistas de campo com proprietários de empresas contratantes de mão de obra formada pelo IFSC de São Miguel do Oeste.

1.2 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Diante do avanço tecnológico, da busca constante pelo conhecimento para atender ao exigente mercado de trabalho e nele estar inserido, visualizou-se a necessidade de um estudo que possibilite conhecer a realidade e os anseios

referentes ao comportamento dos funcionários das empresas de São Miguel do Oeste, que serão possíveis contratantes da mão de obra preparada pelo IFSC/SMO, referindo-se aos alunos dos cursos técnicos.

Além dos conhecimentos técnicos e teóricos, dos anos de experiência no cargo e da valorizada prática, investigar-se-á a necessidade e a importância ou primazia que as empresas dão aos funcionários que têm habilidades interpessoais e bom relacionamento social.

Justifica-se pelo fato de que as escolas técnicas preparam seus alunos num viés tecnocrático para desempenharem seus papéis com competência técnica, deixando em segundo plano o importante papel no desenvolvimento das habilidades comportamentais, estas que são decisivas no trato humano do dia a dia, nas equipes, nas progressões de cargo, e, até mesmo para o bom desempenho de seu trabalho. O comprometimento com o trabalho perpassa pelo sentido que este tem na vida afetiva do trabalhador, explicitando que a maioria não se mantêm em uma empresa onde o rendimento salarial é bom e o ambiente de trabalho ou os relacionamentos sociais são ruins ou intoleráveis.

Busca-se apresentar algumas sugestões que possam desenvolver nos educandos dos cursos técnicos do IFSC/SMO um conjunto de conhecimentos, habilidades, comportamentos e aptidões que possibilitam maior probabilidade de obtenção de sucesso na execução de suas atividades laborais e na vida profissional.

2 HABILIDADES NECESSÁRIOS AOS JOVENS PROFISSIONAIS

Ainda no século XIX e XX o filósofo Eugéne Enriquez (*apud* MOTTA; FREITAS, 2002) diz que a visão de Taylor é pobre e reducionista porque para este o trabalhador é profundamente egoísta, sendo movido unicamente por necessidades econômicas, devendo assim ser mantido sob certas condições, com controle rígido de suas ações e de seu ritmo de trabalho; na mesma época Ford dizia: eu não pago aos meus trabalhadores para pensar, separando e limitando simbolicamente no imaginário do trabalhador a vida pública da vida privada.

Quando Chiavenato (1999) refere-se à evolução no mundo do trabalho, discorre que a abordagem humanística ocorreu a partir da teoria das relações humanas, nos Estados Unidos, após a década de 1930, graças ao desenvolvimento das ciências sociais, notadamente a psicologia e, em particular, a psicologia do trabalho.

Corroborando Motta e Freitas (2002), a estrutura tecnocrática, taylorista e weberiana não casa bem com a visão estratégica adotada pelas organizações do séc. XXI, porque esta capacidade estratégica que substituiu o planejamento, leva em conta a diversidade do mundo, a impossibilidade de sua apreensão total, sendo um modelo adaptável e flexível, e não mais o apanágio de uma elite possuidora de conhecimentos excepcionais. A empresa necessita de indivíduos sutis, capazes de tomar iniciativas e de reagir o mais rápido possível, dando prova de leveza e de flexibilidade aos acontecimentos imprevisíveis, constantes e numerosos, com os quais são confrontados.

Segundo Robbins (2007) nos últimos anos, a globalização, a expansão e os avanços da tecnologia se combinaram de forma a impor as organizações que quiserem sobreviver, que elas sejam ágeis e flexíveis. Essas evidências aparecem em todos os lugares onde as tarefas antes realizadas por indivíduos isolados, atualmente

são realizadas cada vez mais por equipes dinâmicas e interdisciplinares. Os trabalhadores precisam atualizar seus conhecimentos e habilidades continuamente para atender a novas exigências de trabalho, onde as próprias empresas estão em estado de fluxo.

Os autores Motta e Freitas (2002) complementam dizendo que os trabalhadores devem seguir sessões de formação permanente, de forma a ser capaz de uma adaptação contínua, a fim de não serem surpreendidos por processos desconhecidos, além de estarem preparados para resolvê-los da melhor forma.

Porém, Goleman (1995) diz que 90% da diferença entre as pessoas que obtém grande sucesso pessoal e profissional e aquelas com desempenho apenas mediano, se devem a fatores relacionados a competências comportamentais, muito mais do que as habilidades aprendidas na escola.

Nesse viés as atitudes são importantes porque afetam diretamente as pessoas daquele ambiente a alterarem os comportamentos no trabalho. O temperamento, as atitudes e a maneira de se relacionar são fatores cruciais para o sucesso na carreira, como relata Gusmão (2000).

A revista Você S/A (GUSMÃO, 2000) em parceria com a consultoria Saad-Fellipelli em 2000 fez uma pesquisa ouvindo 522 empresas e 699 profissionais para buscar explicações sobre o quanto os comportamentos são importantes na manutenção de um funcionário na empresa.

Descobriu-se que 87% das organizações consultadas estão dispostas a abrir mão de profissionais competentes por questões comportamentais, inclusive elas fazem exatamente isso. Grandes empresas como a Renault demitem pessoas devido às atitudes, posturas e modo de proceder, enquanto que, segundo a revista, 61% dos funcionários têm a sensação de que são demitidos porque não são competentes, pela falta de experiência, ou têm falhas no currículo ou ainda porque estão desatualizados para o mercado de trabalho, enquanto que apenas 20% dos funcionários entrevistados afirmam terem sido demitidos por problemas de habilidades comportamentais. As empresas estão dando, hoje em dia, um peso grande a aspectos subjetivos da vida profissional, afirma Gusmão (2000).

Robbins (2005) diz que o QI e as habilidades técnicas são "capacitações limites" e são necessários, mas não são requisitos suficientes para a liderança, enquanto que QE "inteligência emocional" e habilidades sociais são que permitem a um individuo se tornar um astro do desempenho, um líder, especialmente relacionados ao desempenho no trabalho em todos os níveis, sendo mais relevante em cargos que exigem maior interação social.

Complementando, Goleman (1995) diz que a inteligência emocional é o conjunto de competências comportamentais, e destaca as cinco principais:

Autopercepção é a capacidade de as pessoas conhecerem a si próprias em termos de seus comportamentos frente as situações de sua vida social e profissional, além do relacionamento consigo mesmo.

Autocontrole, como sendo a capacidade de gerir as próprias emoções, seu estado de espírito e humor.

Automotivação consiste em motivar-se a si mesmo, e realizar as tarefas necessárias para alcançar seus objetivos, independente das circunstâncias.

Empatia é a habilidade de comunicação interpessoal de forma espontânea e não verbal e de harmonizar-se com as pessoas.

Práticas sociais referem-se à capacidade de relacionamento interpessoal e de

trabalho em equipe.

Corroborando, Giardino (2011) fez um levantamento que mostra o que as melhores companhias buscam na hora de contratar jovens profissionais e destaca cinco habilidades comportamentais essenciais: proatividade, disposição para aprender, aprendizagem rápida, flexibilidade e responsabilidade. Afirma também que ao contrário do que se imagina as empresas não dão tanta importância aos cursos de pós-graduação ou MBA no currículo de quem está começando.

Santili (2011) destaca em artigo da revista Você S/A, em maio de 2011, que duas características principais faltam nos jovens profissionais para que tenham sucesso na carreira: maturidade e vivência para lidar com situações adversas e mais habilidade para lidar com conflito e situações de estresse. Entretanto, os jovens se destacam pela rapidez e agilidade como aprendem e lidam com as mudanças tecnológicas.

Pode-se relacionar a educação técnica e o desenvolvimento de habilidades comportamentais como um meio para o sucesso profissional e pessoal que, segundo a Hierarquia de Maslow, algumas necessidades podem ser supridas por meio do trabalho, como: auto-realização, auto-estima, sociais e de segurança.

3 MÉTODO E PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Para obtenção dos dados empíricos que complementaram este estudo, já embasado teoricamente, foram realizadas seis entrevistas com os profissionais responsáveis pela direção das duas maiores empresas de alimentos na cidade de São Miguel do Oeste em Santa Catarina, sendo duas agroindústrias de São Miguel do Oeste – SC. As entrevistas, previamente agendadas foram realizadaspessoalmente em visita às empresas e registradas em gravador de áudio, no mês de dezembro de 2019.

Entrevista estruturada é, segundo Lakatos e Marconi (1985), a pesquisa estruturada ou o questionário, é denominada como controlada e planejada, usa instrumentos para a coleta de dados e é realizada para responder aos objetivos planejados antecipadamente, conceitua-se também por ser uma pesquisa impessoal e de limitativa ao campo pesquisado.

A pesquisa teve enfoque qualitativo e quantitativo, caracterizando-se como um estudo de levantamento, com orientação descritiva.

Referindo-se à forma e ao método de abordar o problema, Richardson *et al.* (2007) classifica a pesquisa de duas maneiras, qualitativa que pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, sua característica é a não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados, mas, utilizando-se de conhecimentos teórico-empírico e o ambiente natural como fonte direta de dados tendo o pesquisador como instrumento chave do processo, que permite atribuir-lhe cientificidade; enquanto a pesquisa quantitativa é aquela que se utiliza de instrumentos quantitativos, tanto na coleta como no tratamento dos dados e tem como finalidade medir relações entre as variáveis,isto é, com a mediação objetiva e a quantificação dos resultados para inferir-lhes cientificidade.

Continuando, o autor diz que o método de levantamento de dados e análise de dados sociais, econômicos, demográficos caracterizam-se pelo contato direto com as pessoas, e há dificuldade em conhecer a realidade universo de todas as pessoas naquele ambiente, desta forma recomenda-se a amostragem, que pode ser

intencional, está que foi escolhida pela entrevistadora.

Complementando Triviños (1987) descreve a pesquisa descritiva como sendo aquela que tem o objetivo de descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade.

A análise dos dados ocorreu a partir de comparação e descrição dos dados colhidos, visando compreender os aspectos mais importantes que poderão ser trabalhados com o objetivo final de dar sugestões para a implantação de novas formas de treinamento e capacitação dos alunos dos cursos técnicos.

4 HABILIDADES DESEJÁVEIS PELO CONTRATANTES

Os respondentes da pesquisa são profissionais de gerência e gestão de pessoas de um frigorífico que processa produtos à base de carne suína, denominada de empresa (A), e uma empresa e um laticínio, empresa (B).

Os nomes não serão divulgados para preservar o sigilo dos entrevistados e não vincular as respostas às empresas, visto que, por se tratar de tema de relações interpessoais, as respostas são consideradas de cunho profissional, mas, não desconectadas das experiências e vivências pessoais dos entrevistados. Como substitutivo aos nomes utilizar-se (A1), (A2), (A3) para empresa frigorifica, sendo o supervisor administrativo (1A), o analista de RH (2A) e um supervisor de produção (3A). Quanto a empresa de laticínios identificar-se-á por (B): o diretor da empresa (1B), o analista de RH (2B) e o gerente de produção (3B), ligados diretamente ao trabalho diário dos funcionários no interior da agroindústria.

Na análise da idade dos entrevistados observou-se que variam de 26 anos a 46, e que a maioria (quatro entrevistados) têm entre 26 e 30 anos, sendo profissionais jovens em cargos de direção, supervisão e recrutamento. A formação dos entrevistados surpreendeu pela variedade, obteve-se que varia entre o ensino fundamental e a graduação com mestrado, dos analistas de RH das empresas, um é psicólogo e outro graduado em administração com especialização em gestão financeira, os responsáveis pela coordenação dos trabalhos de produção (gerente de produção e supervisor de produção) um têm curso técnico (ensino médio) na área alimentícia e outro é engenheiro químico.

Segundo descreve Goleman (1995), a inteligência emocional é o conjunto de cinco competências comportamentais necessárias para que uma pessoa tenha sucesso na vida profissional e social. Buscou-se então conhecer se a área de formação dos entrevistados contemplou conhecimentos sobre as competências comportamentais, desenvolvendo habilidades de relacionamento interpessoal e inteligência social: dois entrevistados relataram que sim; três tiveram esses conhecimentos, mas de forma breve; um entrevistado disse que não teve contato com esse tipo de formação; e quatro entrevistados relataram que as suas empresas, através da área de gestão de pessoas, lhes oferece ou incentiva treinamentos na área de gestão de pessoas, que visem desenvolver tais habilidades, melhorando seus desempenhos dentro da instituição.

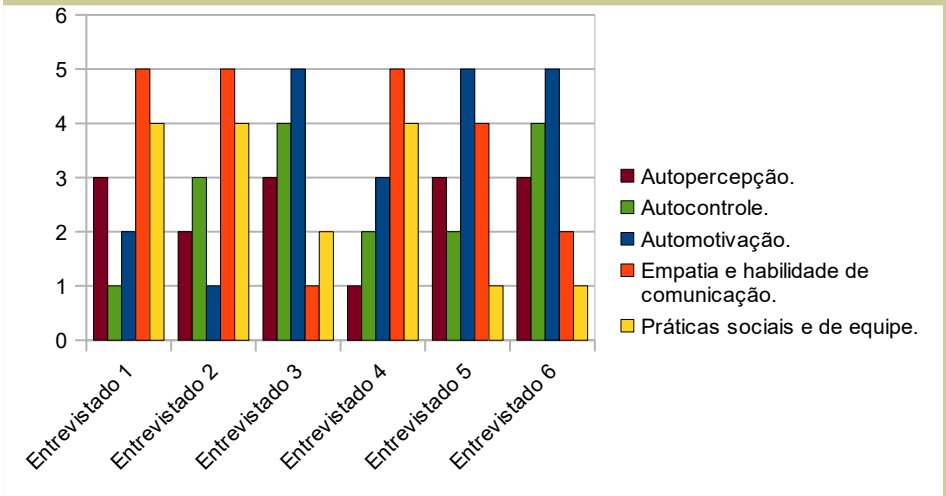
Para interpretar as falas acima recorreu-se a Robbins (2007), que fala que a aprendizagem acontece tanto no ambiente de trabalho como em situações anteriores a ele, os executivos se preocupam em encontrar modos de ensinar seus funcionários a se comportar da forma mais benéfica para a organização. Quando tentamos formar as pessoas ao orientar gradualmente a sua aprendizagem, estamos modelando o

comportamento.

Solicitou-se então que os entrevistados enumerassem em ordem crescente de prioridades as habilidades mais importantes que são percebidas e destacam positivamente seus subordinados no dia a dia, no ambiente de trabalho, dentre: autopercepção, autocontrole, automotivação, empatia e a habilidade de comunicação, práticas sociais e de equipe ou outros.

Ressalta-se que a habilidade comportamental é a que mais foi destacada, numa escala da mais importante "cinco" para a menos importante "um", foi a automotivação e a empatia e habilidade de comunicação, conforme visualiza-se no gráfico 1.

Gráfico1 – Habilidades comportamentais que destacam um funcionário na empresa



Fonte: a autora (2011).

Gráfico1 – demonstra quais habilidades comportamentais mais destacam positivamente um funcionário na empresa.

Questionados se habilidades comportamentais são observadas na hora da contratação de um funcionário, as respostas foram todas positivas, inclusive cinco dos entrevistados relataram que a sua empresa valoriza mais as atitudes e comportamentos na hora de contratar funcionários do que os conhecimentos teóricos e habilidades técnicas ou outros. Nessa questão foi solicitado que a resposta se referisse a todos os cargos em geral, não especificamente aos trabalhadores de produção, e essas surpreenderam porque se obteve que as habilidades comportamentais são exigidas em todos os níveis na empresa, para todos os cargos. Isso justifica o interesse da pesquisadora em saber se as habilidades comportamentais fazem a diferença na vida profissional dos técnicos, para que eles tenham ascensão profissional, atuem em cargos de chefia, gerenciamento de pessoas e equipes, posições que lhes oferece melhores salários, além de ser um incentivo a continuidade dos estudos.

Corroborando, Chiavenato (2010) ressalta que o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dela dependem para a subsistência e sucesso pessoal, separar o trabalho da existência pessoal é muito difícil, senão quase impossível; diante da importância e do impacto que o trabalho nelas provoca. Assim, as pessoas dependem das empresas contratantes para atingir seus objetivos

pessoais e individuais. Crescer na vida profissional e serem bem-sucedidas depende do crescimento dentro das organizações e para galgar cargos melhores nas corporações é, segundo os entrevistados, essencial ter bem desenvolvidas habilidades comportamentais.

Comprova-se essa informação porque quando os entrevistados foram questionados se a empresa faz algum tipo de treinamento com os funcionários visando aos bons hábitos comportamentais e motivando o bom relacionamento em equipe, cinco entrevistados relataram que sim e apenas um citou como poucos os treinamentos, nenhum respondeu que não.

Segundo Chiavenato (2010), irremediavelmente as organizações também dependem das pessoas para operar, produzir bens e serviços, atender seus clientes, competir no mercado globalizado e atingir seus objetivos estratégicos, o capital da empresa está nas mãos das pessoas que lhes dão vida, dinâmica, inteligência e racionalidade, e esta sinergia exige profissionais capacitados, treinados, com competência intelectual e social.

Até pouco tempo atrás, pensava-se que oferecer cursos e capacitações aos funcionários eram apenas custos e gastos desnecessários para a empresa.

Casado, Shinyashiki e Eboli (2002), diz que hoje, na era do conhecimento, a rápida obsolescência do conhecimento, empregabilidade, organizações flexíveis, educação para a estratégia global são tendências que apontam fortemente para um novo e importante aspecto na criação de uma vantagem competitiva sustentável – comprometimento da empresa com a educação e o desenvolvimento dos funcionários.

Assim, as empresas estão investindo cada vez mais seus recursos financeiros em treinamentos, capacitações, cursos técnicos e de graduação (inclusive oferecendo bolsa de estudos), fazendo com que o conhecimento dos funcionários seja sempre renovado e aprimorado, porque perceberam que o panorama do futuro das empresas está relacionado com os "talentos, competências e capital intelectual" que nela operam. Hoje se percebe que são investimentos no capital e com isso um sobressalto nos negócios.

A realidade educacional do século XXI mudou, exigindo assim que todas as pessoas de todos os níveis da empresa tenham bem desenvolvidas sua capacidade de criar trabalho e conhecimento organizacional, contribuindo de maneira efetiva para o sucesso dos negócios.

Quando os trabalhadores são capacitados e aprimoram seus conhecimentos e habilidades comportamentais, é inquestionável o leque de oportunidades que surgem, além de os funcionários progredirem nas empresas, podem utilizar sua força de trabalho para serem protagonistas de seus próprios empreendimentos, tornando-se empresários de sucesso, dai a necessidade de ter também conhecimento sobre habilidades comportamentais.

Como diz Golemam (1995), o emprego pertence ao empregador e a carreira profissional ao empregado, tornando-se necessário investir nela e agregar valores que lhes tragam autonomia, flexibilidade, capacidade de reflexão, gerenciamento e competitividade no mercado globalizado, contudo, não são apenas as empresas que selecionam, as pessoas também escolhem as organizações onde pretendem trabalhar e, quando capacitadas, esta escolha recíproca favorece o trabalhador.

Para atender aos objetivos foi necessário saber se comportamentos inadequados ou falta de habilidade comportamental são analisados na hora da

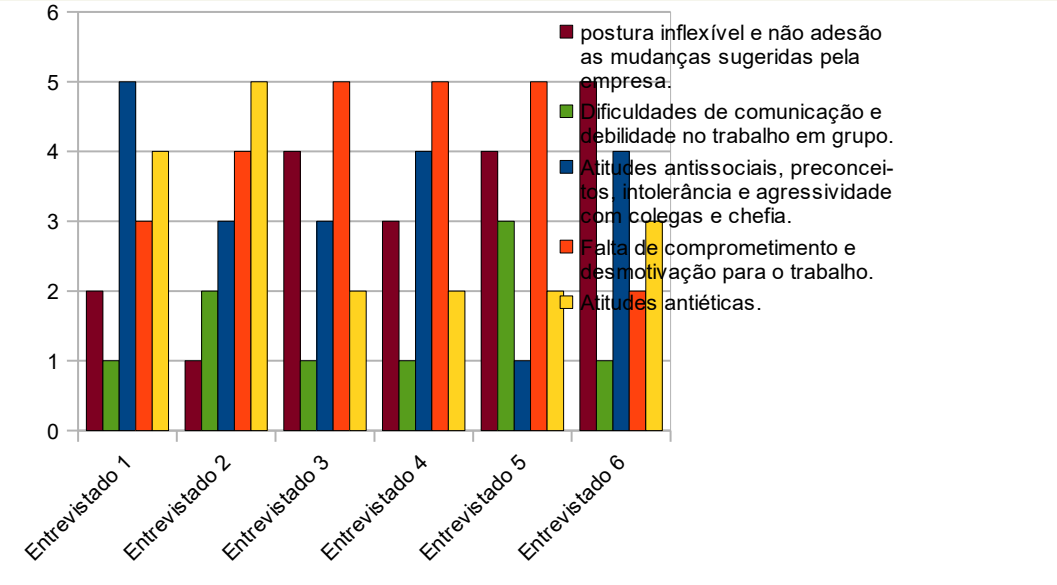
demissão de um funcionário, mesmo que ele desempenhe perfeitamente seu papel na empresa.

As respostas (6) foram todas positivas, conquanto que as atitudes que mais motivam uma demissão nas empresas pesquisadas estão valoradas da mais significativa (número cinco) para a menos significativa (número um): postura inflexível e não adesão as mudanças sugeridas pela empresa; dificuldades de comunicação e debilidade no trabalho em equipe; atitudes antissociais, como preconceitos, intolerância e agressividade com colegas e chefia; falta de comprometimento e desmotivação para o trabalho; e atitudes antiéticas.

Chiavenato (2010) diz que as empresas estão mudando seus espaços físicos, escritórios e salas fechadas dão lugar a ambientes abertos, com vários funcionários trabalhando juntos e interligados, o trabalho harmônico nem sempre é requisito essencial para o sucesso das equipes, (a competição estimula os funcionários a se atualizarem permanentemente para manterem seus postos de trabalho), mas é necessário que as pessoas que trabalham juntas saibam avançar e retroceder em suas ideias e colocações, de forma a construir um itinerário de trabalho interdisciplinar, onde todas as pessoas tenham a oportunidade e o incentivo para poder participar e agregar valor ao trabalho de equipe.

Os cargos e funções passam a ser definidos e redefinidos em razão das mudanças estratégicas, sendo continuamente ajustados às demandas e necessidades corporativas, a postura inflexível e não adesão as mudanças sugeridas pela empresa foi citada como principal motivo de demissão pelos entrevistados, porque hoje se busca pessoas que possuam uma característica de trabalho flexível, corresponsável pelo processo de produção e parceira da empresa para o alcance dos objetivos, oportunidades e nichos de mercado, a fim de que esta prospere e tenha sucesso, conforme observa-se no gráfico 2.

Gráfico2 – Atitudes que mais motivam uma demissão nas empresas pesquisadas



Fonte: a autora (2011).

Gráfico 2 - as atitudes que mais motivam uma demissão nas empresas pesquisadas são:

Diante da flexibilidade de mercado, da volatilidade, turbulência e imprevisibilidade dos negócios pelo qual passam as empresas, no contexto global,

que está quebrando velhos paradigmas, Chiavenato (2010) reafirma que as pessoas passaram a ser a principal base para enfrentar novos desafios e ajudar a organização a superá-los. Para a gestão de pessoas (RH) das corporações atuais, as pessoas deixaram de ser meros recursos, fáceis de serem substituídas, são visualizadas como seres dotados de inteligência, personalidade, competência, aspirações e percepções singulares. Nesse viés questionou-se sobre como os pesquisados e suas empresas resolvem as questões relacionadas aos funcionários que não compartilham ou aderem aos valores e atitudes preconizados no ambiente de trabalho, sendo que nenhum dos entrevistados relatou que os funcionários são demitidos de imediato; dois entrevistados (1B e 3A) disseram que os funcionários são encaminhados para atendimento de profissionais habilitados como: Psicólogos e Assistentes Sociais; o entrevistado (3A) complementou dizendo que a empresa possui vários treinamentos e formas de tentar resolver esta questão, somente não havendo mudanças nas atitudes do indivíduo, este é desligado.

Dois entrevistados (2B e 3B) disseram que os funcionários são redistribuídos na empresa, e outros dois entrevistados (1A e 2A) relataram que os métodos utilizados buscando uma solução eficiente para esta situação, evitando o desligamento imediato do funcionário consistem em uma orientação diretamente com o superior imediato, onde são investigadas as causas desta falta de comprometimento e consequentemente a busca de soluções através do diálogo. Ressalta-se aqui a importância da formação dos trabalhadores de RH das empresas, assim como dos cargos de chefia e supervisão, que realmente tenham formação e capacitação que contemple a área de recursos humanos, profissionais com conhecimentos e habilidades para sanar problemas referentes aos relacionamentos interpessoais que ocorrem no cotidiano de trabalho das empresas, sejam elas públicas ou privadas, agroindústrias, bancárias, escolares, etc.

Observa-se que os pesquisados e os funcionários das agroindústrias têm uma abordagem de solução de problemas que passa pela tentativa de adequação do mesmo ao ambiente de trabalho. Nesse viés prevalece um tratamento mais de reflexão e não de imposição de formas de agir totalmente inflexíveis, visto que a abertura para o diálogo foi citada por todos os entrevistados.

Questionados se os entrevistados acham importante que as escolas técnicas trabalhem as habilidades sociais e comportamentais com os alunos, possíveis funcionários de sua empresa, obteve-se como resposta unânime (seis) que sim, as sugestões aos formadores de mão de obra, escolas técnicas, para sua empresa foram variadas e muito ricas pelo conteúdo.

O entrevistado (1A) supervisor administrativo ressaltou a importância de que os cursos técnicos tivessem maior duração, contando na ementa dos cursos disciplinas que contemplem, além da qualidade técnica, também a formação de habilidades comportamentais e sociais, que possam minimizar conflitos, facilitar a comunicação, melhorar o desenvolvimento de trabalhos em equipe, desenvolvendo habilidades de liderança, entre outros.

Os cursos técnicos de agroindústria e agroecologia oferecidos pelo IFSC/SMO, na modalidade concomitante, têm 1200 horas-aula, divididas em três módulos, com 200 dias letivos de aula. Os PPCs do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia (2010b; 2010c) de agroindústria colocam como principais áreas de atuação, dos alunos egressos, as indústrias de alimentos, agroindústrias, laboratórios de controle de qualidade, instituições de pesquisa, empresas de consultoria e

prestação de serviços, empresas de representações. Entre as competências que os egressos deverão ter ao final do curso, surge a necessidades de implementar e gerenciar sistemas de controle de qualidade no processo de beneficiamento e industrialização de alimentos, projetar e aplicar técnicas mercadológicas para distribuição e comercialização de produtos.

Consta no PPC do curso de agroecologia Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia (2010a) que a área de atuação do técnico em agroecologia é extensa, incluindo sindicatos, órgãos governamentais, instituições de pesquisa, prefeituras. Dessa forma, as competências e as demandas de mercado dos técnicos exigem maior inter-relação com pessoas e, consequentemente, o desenvolvimento de habilidades comportamentais poderão fazer a diferença na sua vida profissional.

O entrevistado (2A) sugeriu que realmente as escolas técnicas consigam desenvolver em seus educandos a parte comportamental, visto que é essencial para entrar, permanecer e evoluir no mercado de trabalho. Dessa forma buscou-se nos PPCs dos cursos, unidades curriculares que abordassem esta temática, nos cursos de agro ecologia e de agroindústria não há registro nos PPCs de unidades que tratem especificadamente sobre habilidades comportamentais, mas, segundo os professores desses cursos o desenvolvimento de habilidades, como a ética, são abordadas de forma transversal durante as aulas.

Kuczmarski (1995) complementa dizendo que as organizações precisam ser vistas como organismos vivos e ativos. A primeira parte da palavra organização – órgão - descreve o conceito que se quer transmitir. Para que um órgão funcione bem, ele precisa ter empregados fortes e saudáveis. Pode-se dizer que a preocupação do entrevistado em ter pessoas qualificadas e com essas atitudes para o mercado de trabalho, se justifica diante das colocações da autora.

Os entrevistados (1B e 3A) sugeriram que as escolas técnicas trabalhem a formação de pessoas, que contemple o lado humano e social como: honestidade, senso crítico, desenvolvendo a autopercepção, a visão sistêmica, empatia e comunicação, além do trabalho em equipe, que é tão importante quanto à formação técnica e, dependendo do setor em que for trabalhar, até mais importante. Segundo os entrevistados esse se refere aos cargos de chefia, direção, coordenação, administração de pessoas e RH, cargos que podem ser ocupados pelos egressos dos cursos técnicos do IFSC/SMO.

Casado, Shinyashiki e Eboli (2002) conceituam equipe como sendo o conjunto de pessoas que buscam um objetivo comum, clara e explicitamente formulado. Cada uma usa suas habilidades e se esforça no cumprimento de sua tarefa, de acordo com um objetivo maior. Presume-se, segundo os mesmos autores, que os integrantes de uma equipe têm grande clareza da divisão de responsabilidades e das fronteiras de suas ações, o foco da equipe é a responsabilidade pelo cumprimento das atribuições que levarão à consecução dos objetivos comuns.

O entrevistado (2B) aborda outras competências e conhecimentos nas áreas de habilidades comportamentais e sociais necessárias para que as pessoas tenham sucesso na vida profissional e social. Destaca ele que é prioritário que o trabalhador apresentea automotivação, a criatividade, a iniciativa, a cooperação e principalmente a adaptabilidade as culturas da empresa.

Chiavenato (2010) diz que, até há pouco tempo, as empresas eram conhecidas pelos seus prédios e edifícios, hoje, são conhecidas pela sua cultura corporativa, na verdade, cultura organizacional (da empresa), passando a refletir

sobre comportamentos.

Afirma ainda Chiavenato (2010) que a cultura condiciona a administração das pessoas, representa o universo simbólico da organização e proporciona um referencial de padrões de desempenho entre os funcionários: pontualidade, produtividade e preocupação com a qualidade oferecida aos clientes, mas, a cultura organizacional exprime principalmente a identidade da organização, ela é constituída ao longo do tempo e passa a impregnar todas as práticas, em torno de um mesmo modo de agir, representa as normas formais, informais e não escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia a dia. Esses aspectos informais (percepção, sentimentos, valores) estão ocultos na cultura organizacional e são mais difíceis de se compreender e de interpretar, como também mudar ou sofrer transformações. A cultura organizacional reflete as pessoas que atuam e desenvolvem as atividades na empresa, sendo a maneira particular de uma organização funcionar e trabalhar.

Justifica-se a preocupação dos entrevistados para que as escolas técnicas ofereçam também unidades curriculares que possam trabalhar as questões referentes ao desenvolvimento de habilidades comportamentais e sociais, além da capacitação técnica já ofertada.

Um entrevistado que é técnico de engenharia em alimentos e supervisor de produção sente a necessidade de maior inter-relação entre o IFSC e as empresas agroindústrias. Sinalizou que o contato, a comunicação e o relacionamento profissional entre o IFSC/SMO e as empresas locais poderia ser mais próximo de forma que a escola contemple a realidade vivenciada por esses ramos de atividade na região. Conhecer seus modelos de produção, a fim de possibilitar treinamentos mais eficazes e eficientes referentes ao conhecimento da produção alimentícia agroindústria. O entrevistado tem sob sua administração trabalhadores que são alunos da escola e sugeriu também que fossem oferecidas mais aulas práticas, tendo como base o dia a dia das empresas locais.

A preocupação do entrevistado por um treinamento mais competente, técnico e comportamental, é citada por Casado, Shinyashiki e Eboli (2002): conhecimento relaciona-se à compreensão de conceitos e técnicas, o saber fazer; habilidades representam aptidão e capacidade de realizar e estão associadas à experiência e ao aprimoramento progressivo - o poder fazer; e atitudes, que representam a atitude e o modo através do qual as pessoas agem e procedem em relação a fatos, objetos e outras pessoas de seu ambiente - o querer fazer.

5 A IMPORTÂNCIA DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS PARA O ÊXITO PROFISSIONAL

Shinyashiki (2002) diz que os valores e comportamentos associados com o trabalho estão entrelaçados com o tecido dos indivíduos, da cultura e da sociedade, o trabalho preenche, em nossa sociedade. Um conjunto de necessidades são importantes aos individuo como subsistência, realização pessoal, independência, apoio social, estruturação de tempo e estabelecimento de identidade. Justifica-se a importância do desenvolvimento esses vínculos sociais e afetivos porque vivemos em uma sociedade que valoriza o trabalho, estar alienado a eles pode significar não estar engajado em uma ocupação, ouestar suscetível à desvalorização pessoal e ao insucesso na vida profissional e social.

Com os resultados obtidos pela presente pesquisa pode-se dizer que apenas a formação técnica escolar não é suficiente nos dias de hoje para que as empresas tenham sucesso, porque precisam de pessoas atualizadas e capazes de responder as questões que envolvam situações de liderança, confrontos, ambientes polarizados, vulneráveis, complexos e principalmente trabalhos em equipe, onde os aspectos psicossociais como habilidades comportamentais fazem a diferença entre o sucesso e o insucesso em uma carreira e também na vida afetiva e social, como bem relata o autor acima.

Obteve-se, por meio da aplicação da pesquisa, trouxe dados muito importantes relativos a educação técnica e a qualidade das habilidades comportamentais exigidos hoje no mercado de trabalho,

Três entrevistados tiveram esse tipo de formação durante seu percurso de formação escolar e acadêmica, um teve de forma breve e dois disseram que não tiveram contato com o tema. Entretanto, quatro dos seis disseram que as suas empresas investem e incentivam treinamentos na área comportamental, visando ao bom desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais e ao progresso nas relações como meio para obtenção do bem-estar coletivo.

As principais habilidades comportamentais necessárias para o sucesso na vida profissional e social, segundo Goleman (1995) são: a automotivação e a empatia e habilidade de comunicação, percebe-se a necessidade de estar motivado, buscar conhecimento para competir no mundo do trabalho, enquanto que a habilidade de comunicação faz com que as pessoas se destaquem e consigam se relacionar de forma coerente e produtiva nas equipes de trabalho.

Questionados se habilidades comportamentais são consideradas na hora da contratação a resposta foi unânime, todos disseram que essa qualificação faz a diferença até mais que as habilidades técnicas, visto que as empresas precisam de pessoas capazes de aprender e desenvolver-se na organização. Da mesma forma questionou-se se a falta de habilidades comportamentais motivaria uma demissão mesmo que fosse de um funcionário que desempenhe perfeitamente seu papel na empresa relacionado ao trabalho técnico, às seis respostas foram positivas, mas dois entrevistados relataram que os funcionários são redistribuídos na empresa, dois disseram que os mesmos são encaminhados para atendimentos de profissionais habilitados como psicólogos e assistentes sociais e dois destacam que os funcionários são encaminhados para atendimento individual com supervisor e direcionados para treinamentos buscando resolver as causas relacionadas aos funcionários que não aderem aos valores e atitudes preconizados pelas empresas.

Seguindo, os entrevistados enumeram dentre cinco sugestões, quais atitudes motivam mais a uma demissão, sendo as principais a inflexibilidade e não adesão as mudanças sugeridas pela empresa e as dificuldades de comunicação e debilidade no trabalho em equipe, comprovando que as organizações precisam de pessoas flexíveis, e capazes de trabalhar em equipes.

Todos os entrevistados julgam importante que as escolas técnicas trabalhem questões relacionadas ao desenvolvimento de habilidades comportamentais com alunos, possíveis funcionários de suas empresas. Nas grades curriculares dos cursos técnicos do IFSC/SMO não constam disciplinas que trabalhem o desenvolvimento de habilidades humanas e comportamentais, mas os professores relataram que são transmitidos conhecimentos como a ética, de forma transversal nas unidades curriculares.

Os entrevistados deixaram sugestões muito importantes para que as escolas técnicas, formadoras de possíveis trabalhadores para suas agroindústrias, realmente sejam eficientes e eficazes em sua missão de formar pessoas para a vida e para o trabalho: o entrevistado (3B) sugeriu que o IFSC/SMO tenha maior interrelação com as agroindústrias da região, ter mais aulas práticas tendo como base de formação o dia a dia das empresas, visando suprir as reais necessidades de formação. Percebeu-se a preocupação dos entrevistados para que realmente a instituição consiga inserir na ementa dos cursos, unidades curriculares que visam desenvolver em seus egressos as habilidades comportamentais como: a autopercepção, a visão sistêmica, a empatia e a boa comunicação, habilidades de liderança, trabalho em equipe, senso crítico, automotivação, iniciativa, cooperação, entre outros, que são, segundo os profissionais, necessários para entrar, permanecer e evoluir no mercado de trabalho.

Obteve-se como sugestão que os cursos técnicos tivessem maior carga horária, com mais aulas, contemplando a mesma qualificação técnica e também a formação humana e comportamental. Há necessidade preemente da inclusão de teóricos das áreas das humanas nas bibliografias utilizadas pelos professores.

De fato, as mudanças devem ser implantadas já nos PPCs dos cursos técnicos. Sugere-se que sejam ouvidos com regularidade os empresários e monitores das empresas e instituições que são campo de estágio dos discentes, e a partir dos dados coletados organize-se discussões interdisciplinares para a reformulação dos PPCs de forma que estes contemplem a educação social e humanística, assim como, a educação técnica.

REFERÊNCIAS

CASADO, Tania; SHINYASHIKI, Gilberto; EBOLI, Marisa. *As pessoas na organização.* 7. ed. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas*. 3. ed. São Paulo: Campus, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas*. 3. ed. São Paulo: Campus, 1999.

GIARDINO, Andrea. As 5 principais competências que as empresas buscam em jovens profissionais. *Você S/A,* São Paulo, v. 23, p. 14-15, maio 2011.

GOLEMAN, Daniel. *A inteligência emocional*. São Paulo: Campus, 1995.

GUSMÃO, Marcos. Por que seu emprego pode estar em perigo. *Você S/A***,** São Paulo, v. 23, p. 34-40, maio 2011.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *Projeto Político Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Agroecologia.* Modalidade: Concomitante ao Ensino Médio. São Miguel do Oeste, 2010a.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA*. Projeto Político Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Agroindústria*. Modalidade: Concomitante ao Ensino Médio. São Miguel do Oeste, 2010b.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *Projeto Político Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Agroindústria*. Modalidade: Integrado ao Ensino Médio. São Miguel do Oeste, 2010c.

KUCZMARSKI, Suzan Smith. *Liderança baseada em valores***.** São Paulo: Educator, 1995.
LAKATOS, E.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia cientifica*.São Paulo: Atlas, 1985.
MOTTA, Fernando C. Prestes; FREITAS, Maria Ester. *Vida psíquica e organização*. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 2002.
RICHARDSON, Robert Jarry *et al. Pesquisa social*: métodos e técnicas. 3. ed. ver. ampl. São Paulo: Atlas, 2007.
ROBBINS, Stephen. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson Hall, 2005.
ROBBINS, Stephen. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Pearson Hall, 2007.
SANTILI, Alexandre. Os Jovens Na Organização. **Você S/A,** São Paulo, v. 23, p. 34-40, maio 2011.
TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.