



**XV SNTPEE
SEMINÁRIO NACIONAL
DE PRODUÇÃO E
TRANSMISSÃO DE
ENERGIA ELÉTRICA**

**STE/19
17 à 22 de outubro de 1999
Foz do Iguaçu – Paraná - Brasil**

**SEÇÃO TÉCNICA ESPECIAL
EDUCAÇÃO E GESTÃO DA TECNOLOGIA - (STE)**

**"POLÍTICAS E METODOLOGIA DE CAPACITAÇÃO PARA AS OPERAÇÕES DOS
SISTEMAS ELÉTRICOS DE DISTRIBUIÇÃO - UMA SUSTENTAÇÃO PARA A MELHORIA
DA PERFORMANCE TÉCNICA"**

.Kinga Nagy Soares . Márcia Pereira de Carvalho . Maria Adelaida D.B.M. Amarins

Empresa Bandeirante de Energia

RESUMO

Neste trabalho apresentamos o processo e as etapas de um Programa de Capacitação e Desenvolvimento para melhoria e aprimoramento da performance técnica dos profissionais que atuam nos segmentos técnico e comercial da Empresa.

Descrevemos os Programas desenvolvidos, os objetivos a que se propõe, a clientela envolvida, os pré-requisitos necessários e o período de conclusão de cada fase proposta.

Os resultados esperados através deste trabalho, são observados de forma empírica, e revelam-se pela qualidade dos serviços executados, no atendimento aos clientes, bem como, na preservação da segurança e integridade física dos profissionais envolvidos.

PALAVRAS-CHAVE

Capacitação, Desenvolvimento, Aperfeiçoamento, Reciclagem, Prestação de Serviços.

INTRODUÇÃO

A Empresa Bandeirante de Energia engajada dentro do novo cenário do Setor Elétrico, que

impõe às distribuidoras um contexto competitivo cujos fatores técnicos e humanos são diferenciais que determinam o sucesso entre elas, define suas Políticas de Capacitação e

6. Promover o Programa de Preparação Profissional para Mudança, objetivando capacitar o corpo funcional da empresa com o intuito de prepará-lo para enfrentar o mercado de trabalho.

**PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO**

A concretização das políticas descritas acima dependem de um conjunto de programas desenvolvidos pela empresa, através da Área de Recursos Humanos e nesta oportunidade, destacamos o Programa de Capacitação e Desenvolvimento destinado aos Eletricistas de Rede, que atuam na Distribuição de Energia (*Segmento Técnico*) e aos profissionais da área de Atendimento (*Segmento Comercial*).

OBJETIVO

Garantir aos profissionais os conhecimentos necessários para o desempenho de suas funções, na busca da excelência na qualidade dos serviços prestados pela Empresa.

ÁREAS DE ATUAÇÃO

SEGMENTO TÉCNICO

O Programa de Capacitação Operacional destinado aos Eletricistas de Rede na Empresa, dividem-se em 4 partes como mostramos a seguir:

1. Formação Básica

Os cursos que compõem essa fase, tem o objetivo de capacitar os Praticantes de Eletricista de Rede a atuarem na construção e manutenção de rede de distribuição aérea, bem como, executar manobras de operação de equipamentos instalados na rede, e equipamentos montados em auto.

3. Reciclagem

Essa etapa caracteriza-se pela sedimentação de conhecimentos abordados nos cursos de Formação Básica e Formação Específica, visando aprofundar ainda mais os conteúdos já trabalhados, através de cursos modulares que permitem inclusive a correção de possíveis “erros” ou “vícios” apresentados nos trabalhos de rotina.

Os cursos que compõem essa etapa, podem advir de necessidades apontadas e mensuradas através de índices/ indicadores que se apresentam deficitários em função de falhas apresentadas na execução dos trabalhos na rede.

Clientela: Eletricistas de Rede

. pré-requisitos: conclusão da Formação Específica

. composição de cursos: vide Plano de Capacitação Operacional – Reciclagem – em anexo

. período de conclusão: a conclusão dessa etapa dar-se-á no final da carreira do Eletricista de Rede, obedecendo o mesmo critério de avaliação citado anteriormente.

. tempo estimado: 1 ano

4. Novas Tecnologias

Essa fase está diretamente relacionada às inovações tecnológicas adotadas pela Empresa, e na capacitação imediata dos Eletricistas de Rede para a implementação dessas novas tecnologias, podendo estar vinculada com a compra de novos equipamentos, bem como, inovações nos procedimentos das técnicas de trabalho dos serviços executados com o objetivo de agilizar e melhorar cada vez mais o atendimento

1. Reciclagem

Tem como objetivo principal fornecer suporte de caráter comportamental e informativo mantendo elevado o nível da prestação de serviço e conseqüentemente a satisfação do cliente. Possui 2 focos principais:

↳ . Atitudes comportamentais

Anualmente são dirigidas ações específicas para os profissionais que atuam no atendimento, através da realização de palestras abordando temas como Stress; Qualidade de Vida; Qualidade no Atendimento e Marketing entre outros.

O intuito é reforçar atitudes assertivas frente ao cliente e propor ações que minimizem o stress diário desses profissionais.

↳ . Normas e Procedimentos

Este módulo propõe que o gerente imediato realize uma retroalimentação de informações necessárias para o desempenho das atividades rotineiras. Este processo é desencadeado mediante mudanças de caráter fundamental através do *Treinamento em Serviço*.

Esta metodologia tem apresentado vantagens para as equipes, Gerentes e Empresa pois garante:

✓ maior eficiência e eficácia nas informações prestadas aos clientes

- ✓ agilidade na atualização profissional dos empregados
- ✓ redução de custos
- ✓ maior qualidade e produtividade das equipes.

2. Desenvolvimento e Aperfeiçoamento

Neste módulo são desenvolvidas ações específicas para este segmento, através da realização de palestras com o enfoque nas Novas Tecnologias, Sistemas e Tendências do Setor Elétrico e dos Serviços de Atendimento de acordo com Desenvolvimento Profissional tendo como foco principal a **excelência na prestação de serviços**, o que certamente traz para a Empresa resultados impactantes no setor de distribuição de energia.

Para dar sustentação a essa filosofia, as seguintes políticas norteiam nossas ações:

1. Implementar Programas de Capacitação Básica, Aperfeiçoamento, Desenvolvimento, Reciclagem e Suporte para Novas Tecnologias.
2. Promover a inserção de novos conceitos e práticas empresariais, através de consultorias especializadas e visitas e/ou estágios em organizações de ponta.
3. Alavancar o corpo gerencial da Empresa com técnicas e ferramentas que instrumentalizem as ações de forma a garantir os resultados esperados.
4. Propiciar o desenvolvimento tecnológico e o aperfeiçoamento dos métodos de trabalho, através de ações de Capacitação e Atualização do corpo técnico da Empresa.
5. Implementar o convênio firmado entre a Empresa Bandeirante de Energia e o Sindicato dos Eletricistas, visando a contratação de monitoria dos empregados aposentado para viabilização do Programa de Capacitação.

Clientela: Praticantes de Eletricista Rede recém- admitidos na Empresa ou oriundos de outras áreas.

. **pré – requisitos:** nenhum

. **composição de cursos:** vide Plano de Capacitação Operacional – Formação Básica – em anexo.

. **período de conclusão:** a conclusão dessa etapa ocorre com a passagem do Praticante de Eletricista de Rede para o cargo de Eletricista de Rede, desde que, se obtenha o desempenho considerado satisfatório exigido nesse curso.

. **tempo estimado:** 6 meses

5. Formação Específica

Essa fase é composta por cursos que visam aprofundar o nível de informações abordadas nos cursos da etapa anterior, além de ampliar outros conhecimentos específicos inerentes as turmas de: Construção e Manutenção de Rede, Prontidão, Linha Viva e Investigação na Rede, com o objetivo de instrumentalizar os Eletricistas de Rede a atuarem eficazmente nas diversas turmas de trabalho.

. **Clientela:** Eletricistas de Rede

. **pré–requisitos:** conclusão da Formação Básica

. **composição de cursos:** vide Plano de Capacitação Operacional – Formação Específica – em anexo

. **período de conclusão:** a conclusão dessa etapa ocorre durante a carreira do Eletricista de Rede, obedecendo o mesmo critério de desempenho citado na fase anterior.

. **tempo estimado:** aproximadamente 18 meses

aos consumidores.

Os cursos que compõe inicialmente essa etapa, serão redistribuídos posteriormente em alguma das fases anteriores, conforme sua especificidade.

.Clientela: Eletricista de Rede, Encarregados e Coordenadores.

. pré-requisitos: conclusão da Formação Básica

. composição de cursos: vide Plano de Capacitação Operacional – Novas tecnologias – em anexo

. período de conclusão: a conclusão dessa etapa ocorre em qualquer momento da carreira do Eletricista de Rede na Empresa.

SEGMENTO COMERCIAL

O preparo dos profissionais que atuam no atendimento a clientes ocorre em 3 momentos:

1. Capacitação Básica

Tem como objetivo habilitar o profissional para o desempenho das atividades, introduzindo conceitos sobre as atitudes corretas no atendimento e noções gerais e específicas sobre o sistema Informatizado de Atendimento nas Agências.

É realizada em 2 etapas:

. 1ª Etapa - composta de um curso introdutório que o empregado recém-admitido frequenta antes de iniciar suas funções na Empresa.

. 2ª Etapa - constituída de 2 cursos (Atendente Comercial) e 3 cursos (Atendente Externo) que complementam os conhecimentos necessários para o desempenho de suas funções. Esta etapa é concluída antes do empregado completar 6 meses na função.

as mudanças/necessidades do mercado, órgãos reguladores e diretrizes institucionais e empresariais.

(fluxo de Capacitação/ Desenvolvimento – Atendente Comercial e Externo- em anexo)

CONCLUSÃO

O programa de Capacitação e Desenvolvimento vem conseguindo resultados cada vez mais satisfatórios, conforme acompanhamento interno realizado nos Segmentos Técnicos e Comercial.

Mesmo não possuindo ainda um método padronizado e específico de avaliação de resultados junto aos clientes, esse acompanhamento feito através de feedback's dos gerentes imediatos, instrutores/monitores de treinamento, e Encarregados e Coordenadores Operacionais tem demonstrado a eficácia dessas ações apontando para:

- ✓ Redução significativa de custos, evitando-se o retrabalho e o uso inadequado de equipamentos, materiais e ferramentas utilizadas na empresa;
- ✓ Aumento da produtividade;
- ✓ Redução dos índices de acidentes com a preservação da segurança e integridade física dos empregados;
- ✓ Melhor performance no desempenho das equipes.

Dessa forma, atingir um nível de excelência cada vez maior, através da implementação desses programas e do desenvolvimento e implantação de novos Programas de Capacitação e Desenvolvimento, certamente é uma meta constante da Área de Recursos Humanos, contribuindo para que a Empresa Bandeirante de Energia reúna os talentos profissionais necessários a uma organização de seu porte.