

CAPACITAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO:

RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA

Ana Rosa dos Santos*
Maria da Penha Franco Sampaio**
Vanja Nadja Ribeiro Bastos***

Universidade Federal Fluminense - Núcleo de Documentação
R. Visconde de Rio de Branco, s/n - Campus do Gragoatá
24240-006 - Niterói - RJ - Brasil

*Chefe da Biblioteca das Faculdades de Nutrição e Odontologia – ndcbno@vm.uff.br

**Diretora da Divisão de Desenvolvimento – penha@ndc.uff.br

***Chefe da Biblioteca do Instituto Biomédico – ndcbibvn@vm.uff.br

Resumo

Experiência da Divisão de Desenvolvimento do Núcleo de Documentação da Universidade Federal Fluminense quanto a capacitação de seus recursos humanos, em consonância com as políticas e diretrizes estabelecidas no *Plano de Capacitação dos Servidores da UFF (1999-2000)*.

Palavras-chave: Capacitação de Recursos Humanos; Avaliação de Treinamento

1 - INTRODUÇÃO

A educação é uma contínua reconstrução de nossa experiência pessoal, caracterizada pela observação e prática do cotidiano de nossa existência.

A educação contínua proporciona uma mudança profunda no indivíduo, influenciando o meio ambiente e o desenvolvimento de suas atividades tanto na vida pessoal, como profissional. Isso porque a educação envolve vários aspectos pelos quais a pessoa adquire a necessária capacidade para lidar com seus problemas.

A capacitação de recursos humanos objetiva ajudar os envolvidos a adquirir mais eficiência em suas atividades profissionais, através de conhecimentos específicos, assim como proporcionar novas habilidades voltadas para novos desafios.

As universidades são instituições voltadas para a educação, e que objetivam a formação de profissionais capacitados para exercer papéis sociais e contribuir com o desenvolvimento científico. A universidade pública brasileira enfrenta as injunções da crise econômica, com a conseqüente diminuição de seus recursos e a evasão sistemática de pessoal.

A Divisão de Desenvolvimento do Núcleo de Documentação da Universidade Federal Fluminense – UFF/NDC/DDS – preocupada com estas questões, vem desenvolvendo, desde dezembro de 1998, em consonância com as Políticas e Diretrizes de Recursos Humanos da Universidade, medidas relativas à capacitação dos servidores do Núcleo de Documentação – NDC, baseadas nas premissas básicas adotadas pela Universidade em seu *Plano de capacitação dos Servidores da UFF (1999-2000)*.

O presente trabalho descreve a aplicação do *Programa de Capacitação dos Servidores do Núcleo de Documentação* desenvolvido pela Divisão de Desenvolvimento – DDS, e avalia os resultados do programa, quanto ao grau de satisfação dos envolvidos.

2 - DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO

A Divisão de Desenvolvimento – DDS – está subordinada ao Núcleo de Documentação – NDC – da Universidade Federal Fluminense – UFF.

A UFF foi criada pela Lei n. 3.848, de 18 de dezembro de 1960 com o nome de Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UFERJ. Incorporaram-se a ela cinco Faculdades Federais em Niterói: Direito, Medicina, Farmácia, Odontologia e Veterinária. Agregaram-se também escolas estaduais de Enfermagem, Engenharia, Serviço Social, Filosofia e Ciências Econômicas, as quais, pela Lei n. 3.958 de 1961, foram, finalmente incorporadas à UFERJ e, assim, federalizadas. Passou a denominar-se Universidade Federal Fluminense, em 1965, com a Lei n. 4.831.

A estrutura da UFF compreende órgãos colegiados e superiores, Órgão Central Executivo; Órgão de Assistência e Assessoramento ao Reitor; Órgãos de Supervisão e Coordenação da Administração Executiva e órgãos complementares.

Dentro dessa estrutura, o NDC é um órgão suplementar que desde a sua criação, em setembro de 1969, esteve vinculado diretamente ao Gabinete do Reitor. Em dezembro de 1998, após uma reestruturação interna, passou a ser subordinado à Pró-Reitoria de Assuntos Acadêmicos – PROAC. É responsável pela coordenação técnica e administrativa do Sistema de Bibliotecas, Arquivo e Laboratórios. Apóia os programas de ensino, pesquisa e extensão da UFF e desenvolve serviços e produtos que atendam às necessidades de informação da comunidade.

O NDC é composto por 22 bibliotecas nas áreas de Ciências Agrárias (2. grau), Ciências Biológicas, Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes, Ciências Sociais Aplicadas, Engenharia e Ciências da Saúde; Arquivo Central; Centro de Memória Fluminense; Laboratório de Reprografia e Laboratório de Conservação e Restauração de Documentos.

A estrutura administrativa é composta da Direção, Conselho Técnico, Divisão de Desenvolvimento, Divisão de Bibliotecas e Divisão de Arquivos.

A Divisão de Desenvolvimento – DDS – coordena e orienta as atividades de planejamento, desenvolvimento e controle dos recursos humanos, patrimoniais e orçamentários, serviços e produtos do NDC através dos setores: Serviço de Informações Referenciais; Serviço de Informática e Serviço de Recursos e Orçamentos.

3 - PLANO DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA UFF (1999-2000)

De acordo com as determinações do Decreto n. 2.794/98, que instituiu a Política Nacional de Capacitação dos Servidores – PNCS – para a Administração Pública Federal

direta, autárquica e fundacional, e da Portaria MARE n. 3.454/98, que estabelece diretrizes específicas, público-alvo, conteúdos prioritários e cronograma de execução para o biênio 1999-2000, foi concebido o *Plano de Capacitação dos Servidores da UFF*.

A UFF estabeleceu, em sua gestão para o exercício 1999-2002, premissas, políticas e diretrizes básicas de recursos humanos. “São premissas básicas:

- Admitir uma filosofia social de inspiração humanística: “o ser humano é o sujeito, fundamento e fim da vida social”;
- Reconhecer o potencial humano como o recurso estratégico mais importante para o desenvolvimento e o sucesso institucional;
- Envolver e comprometer todos os servidores no trabalho de melhoria do serviço público, através de estímulos à motivação, com ênfase na participação dos mesmos no processo de gestão, ao invés das práticas do autoritarismo e do paternalismo;
- Reconhecer que é necessário capacitar e profissionalizar o servidor para que desenvolva e utilize seu pleno potencial, de modo coerente e convergente com os objetivos estratégicos da Instituição;
- Envidar todos os esforços para criar e manter uma cultura organizacional que conduza à excelência do desempenho e ao crescimento individual e Institucional;
- Reconhecer os elementos da sociedade: os cidadãos, considerados individualmente ou em suas entidades associativas, e as instituições de direito público e privado, como clientes naturais da Instituição;
- Centrar o foco das atividades da Instituição nos clientes, conhecendo-os, relacionando-se com eles, medindo-lhes o nível de satisfação e induzindo-os ao controle social.

Dentre as políticas da Instituição, a política de educação, treinamento e desenvolvimento dos servidores, proporciona, de modo estruturado e orientado, a capacitação com o objetivo de melhorar o desempenho dos servidores. O plano foi concebido em 2 partes:

- Ações de capacitação oriundas da PNCS.
- Ações de capacitação direcionadas ao atendimento das necessidades específicas da UFF, aí incluídos, o curso de formação inicial para as carreiras e a pós-graduação.

As ações de capacitação oriundas da PNCS foram desdobradas em 7 ações:

- Ações dirigidas a servidores que desempenham atividades de atendimento ao público;
- Ações dirigidas a servidores que desempenham atividades de apoio administrativo;
- Ações dirigidas a servidores que desempenham atividades de gerência da Instituição;
- Ações dirigidas a servidores que desempenham atividades de gerência de políticas sociais;
- Ações dirigidas a servidores responsáveis pela capacitação;
- Ações dirigidas a servidores redistribuídos;
- Ações dirigidas a servidores sem o 2º grau completo.”

Baseadas nessas ações a UFF realizou uma programação de eventos para 1999.

A iniciativa do NDC através da DDS em desenvolver um programa de capacitação de seus servidores está coerente com as Políticas e Diretrizes de Recursos Humanos da UFF.

4 - PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DO NÚCLEO DE DOCUMENTAÇÃO

A capacitação de recursos humanos do NDC objetiva propiciar oportunidade de atualização e desenvolvimento técnico. Equipes bem treinadas, contando com profissionais de diferentes aptidões, formações e personalidades podem tornarem-se multidisciplinares e polivalentes, dependendo da política de treinamento da Instituição.

Durante o ano de 1999 a DDS programou cursos e eventos envolvendo diversos setores da UFF como a Divisão de Treinamento e Aperfeiçoamento – DTA, o Serviço de Psicologia Aplicada – SPA, a Pró-Reitoria de Extensão – PROEX e as seguintes instituições: Fundação Getúlio Vargas, Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde – BIREME , Conselho Regional de Biblioteconomia – 7º região, CRB-7, e o Institute for Scientific Information – ISI.

Foram priorizadas as áreas de informática e de gestão para a qualidade total. Cada profissional participou , em média, de 6 eventos.

O NDC possui um quadro de recursos humanos composto por 164 servidores na ativa, sendo que 73 são bibliotecários. Estes profissionais estão distribuídos nas unidades do Sistema.

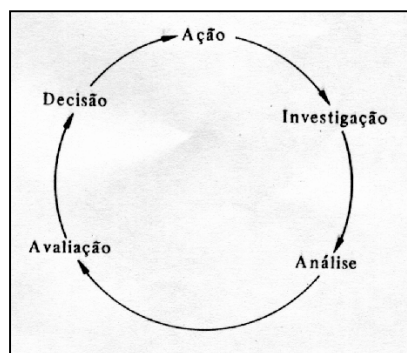
Buscando avaliar os resultados deste programa, foi desenvolvida uma pesquisa, após o treinamento, a fim de coletar informações referentes ao grau de satisfação dos profissionais treinados. Para isso, foram selecionados 19 cursos entre os cursos programados.

Alves (1993, p. 74), afirma que "um sistema de avaliação deve, além de verificar o resultado da administração do programa de treinamento em determinado contexto, fornecer subsídios ao planejador para a tomada de decisões e julgar o valor global dos programas ou do pacote de instrução."

Segundo Hamblin (1978, p. 21) a avaliação de treinamento significa: “Qualquer tentativa no sentido de obter informações (realimentação) sobre os efeitos de um programa de treinamento e para determinar o valor do treinamento à luz dessas informações”. Dessa forma, a avaliação do programa de treinamento da DDS pretende obter subsídios que possibilitem a próxima programação.

A administração do treinamento tem como finalidade controlar o processo de coleta de dados, análise, avaliação e o processo decisório, que realimentará o sistema.

Sistema de controle do Treinamento



(HABLIM, 1978, p.26)

Seguindo o esquema acima, a investigação foi efetuada através de entrevistas e do preenchimento do formulário de avaliação dos cursos.

Foram analisados os dados coletados em relação aos seguintes fatores: *Conteúdo do curso; Instalações físicas; Desempenho do instrutor; Expectativa sobre o curso.*

Foram analisados também o grau de contribuição do treinamento em relação aos seguintes aspectos: *Desempenho das funções; Crescimento pessoal; Adequação às necessidades de trabalho.*

Esses fatores foram trabalhados por quatro graus da escala de avaliação, divididos por categoria profissional (Auxiliar administrativo, Assistente Administrativo e Bibliotecário).

A pesquisa foi aplicada ao total de servidores treinados. Os formulário de avaliação foram entregues pessoalmente no local de trabalho dessas pessoas e foram realizadas algumas

entrevistas. As instruções de preenchimento estavam no próprio formulário. Alguns servidores optaram por preencher o formulário sem o apoio do pesquisador, encaminhando-os posteriormente. O retorno foi de 62 formulários.

Hamblin estabeleceu cinco níveis de efeitos de treinamento:

NÍVEL 1	REAÇÕES	Afere, principalmente, as impressões, opiniões e atitudes do treinamento.
NÍVEL 2	APRENDIZADO	Aquisição da capacidade de comporta-se de maneira nova. Análise dos efeitos do aprendizado.
NÍVEL 3	COMPORTAMENTO NO CARGO	Aplicação no cargo do que foi aprendido. Gira em torno dos efeitos no cargo, mudanças de comportamento no cargo, afetadas pelo treinamento.
NÍVEL 4	ORGANIZAÇÃO	Avaliação da administração como todo a fim de planejar o próximo treinamento.
NÍVEL 5	VALOR DEFINITIVO	Valor final do treinamento. Quais os fatores que afetaram os resultados e suas justificativas . Quais os benefícios do treinamento.

Os resultados deste trabalho visam a retroalimentação após a análise dos dois níveis escolhidos (Nível 1 e 3), e apresentação das sugestões para novos cursos e comentários sobre o programa.

Após tabulação e cálculos dos percentuais, observamos os seguintes resultados em relação aos níveis e aos fatores analisados, por categorias. Será apresentado, nas tabelas abaixo, dados referentes aos 2 graus mais favoráveis da escala de avaliação. Foi apresentado os dados dos cursos que obtiveram percentuais desfavoráveis quando refletiram a opinião de 50% ou mais dos entrevistados.

Resultado da Avaliação - Auxiliar Administrativo

Nível 1 - Reações - Auxiliar Administrativo

Cursos/Treinamentos	No. Entrevistado	Conteúdo do curso		Instalação física		Desempenho do instrutor		Expectativa sobre o curso	
		Muito satisfeito	satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	satisfeito
Atendimento ao Usuário	3		100%	33%	67%	67%	33%	33%	67%
Conhecendo a Internet	1		100%		100%	100%		100%	
Coordenação de Reuniões									
Elaboração e Análise de Projeto	1		100%		100%		100%		100%
Em Busca da Excelência no Trabalho com o Usuários									
Excel 5.0	2		50%		100%		50%		
Formação Básica de Gerência									
Formação Básica de Gerência - III									
Internet e CD-ROM									
Micro-Isis									
Páginas Web como Recursos de Informação em Biblioteca									
Planejamento Estratégico	3	33,33%	33,33%		67%	33,33%	33,33%		67%
Restauração e Conservação de acervos	3	100%		67%		67%		67%	33%
Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME									
A Universidade o Servidor e Público	2	50%	50%		100%	50%	50%	50%	50%
Web of Science									
Windows 95									
Word 6	1		100%		100%		100%		100%
Word 7									

Foram colhidos e analisados dados referentes a 8 cursos, nesta categoria.

Fator 1 - Conteúdo do curso - Foi observado que 87,50% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Excel 5.0" foi considerado pouco satisfatório por 50% dos entrevistados.

Fator 2 - Instalações físicas - Foi observado que todos os cursos obtiveram grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados.

Fator 3 - Desempenho do instrutor - Foi observado que 87,50% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Excel 5.0" foi considerado pouco satisfatório por 50% dos entrevistados.

Fator 4 - Expectativa sobre o curso - Foi observado que 87,50% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Excel 5.0" foi considerado pouco satisfatório por 100% dos entrevistados.

Nível 3 - Comportamento no cargo - Auxiliar Administrativo

Cursos/Treinamentos	No. Entrevistado	Contribuiu para desempenho de suas funções		Contribuiu para seu crescimento pessoal		Foi adequado as suas necessidades de trabalho	
		Contribuiu muito	Contribuiu	Contribuiu Muito	Contribuiu	Foi muito adequado	Foi adequado
Atendimento ao Usuário	3	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33%	67%
Conhecendo a Internet	1	100%		100%		100%	
Coordenação de Reuniões							
Elaboração e Análise de Projeto	1		100%		100%		100%
Em Busca da Excelência no Trabalho com o Usuários							
Excel 5.0	2		50%		50%		50%
Formação Básica de Gerência							
Formação Básica de Gerência - III							
Internet e CD-ROM							
Micro-Isis							
Páginas Web como Recursos de Informação em Biblioteca							
Planejamento Estratégico	3		33%		33%		33%
Restauração e Conservação de acervos	3	33%	67%	67%	33%	67%	33%
Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME							50%
A Universidade o Servidor e Público	2	50%			50%		
Web of Science							
Windows 95							
Word 6	1		100%		100%	100%	
Word 7							

Fator 1 - Contribuição para desempenho de suas funções - Foi observado que 62,50% dos cursos obteve grau de contribuição, contribuiu muito a contribuiu, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Excel 5.0" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados. O curso "Planejamento Estratégico" foi considerado de pouca contribuição por 67% dos entrevistados. O curso a "A Universidade, o Servidor e o Público" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados.

Fator 2 - Contribuição para seu crescimento pessoal - Foi observado que 62,50% dos cursos obtiveram grau de contribuição, contribuiu muito a contribuiu, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Excel 5.0" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados. O curso "Planejamento Estratégico" foi considerado de pouca contribuição por 67% dos entrevistados. O curso "A Universidade, o Servidor e o Público" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados.

Fator 3 - Adequação às necessidades de trabalho - Foi observado que 62,50% dos cursos obtiveram grau de adequação, foi muito adequado a adequado, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Excel 5.0" foi considerado pouco adequado por 50% dos entrevistados. O curso "Planejamento Estratégico" foi considerado pouco adequado por 67% dos entrevistados. O curso "A Universidade, o Servidor e o Público" foi considerado como de pouco adequado por 50% dos entrevistados.

Resultado da Avaliação - Assistente Administrativo

Foram colhidos e analisados dados referentes a 13 cursos, nesta categoria.

Nível 1 - Reações - Assistente administrativo

Cursos/Treinamentos	No. Entrevistado	Conteúdo do curso		Instalação física		Desempenho do instrutor		Expectativa sobre o curso	
		Muito satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	satisfeito
Atendimento ao Usuário	3	67%	33%	33%	33%	67%	33%	67%	33%
Conhecendo a Internet	4	50%	50%	100%		75%	25%	50%	50%
Coordenação de Reuniões	1	100%		100%		100%		100%	
Elaboração e Análise de Projeto									
Em Busca da Excelência no Trabalho com o Usuários	1	100%		100%		100%			
Excel 5.0									
Formação Básica de Gerência	1	100%		100%		100%		100%	
Formação Básica de Gerência - III									
Internet e CD-ROM	3	67%	33%	33%	67%	67%	33%	67%	33%
Micro-Isis	6	16,66%	67%	33%	67%	50%	50%	16,66%	67%
Páginas Web como Recursos de Informação em Biblioteca	1	100%				100%		100%	
Planejamento Estratégico	6	33%	50%	33%	50%	50%	50%	33%	50%
Restauração e Conservação de acervos	2		50%	100%		50%	50%		100%
Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME									
A Universidade o Servidor e Público	3	100%		33,33%	33,33%	33%	67%		100%
Web of Science	1	100%		100%		100%			
Windows 95	1			100%					
Word 6									
Word 7									

Fator 1 - Conteúdo do curso - Foi observado que 84,61% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% das entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado pouco satisfatório por 100% dos entrevistados. O curso "Restauração e Conservação de acervos" foi considerado pouco satisfatório por 50% dos entrevistados.

Fator 2 - Instalações físicas - Foi observado que 92,30% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Páginas Web como Recurso de Informação em Bibliotecas" foi considerado pouco satisfatório por 100% dos entrevistados.

Fator 3 - Desempenho do instrutor - Foi observado que 92,30% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado insatisfatório por 100% dos entrevistados.

Fator 4 - Expectativa sobre o curso - Foi observado que 76,92% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Em Busca da Excelência no Trabalho com os Usuários" foi considerado pouco satisfatório por 100% dos entrevistados. O curso "Web of Science" foi considerado pouco satisfatório por 100% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado insatisfatório por 100% dos entrevistados.

Nível 3 - Comportamento no cargo - Assistente administrativo

Cursos/Treinamentos	No. Entrevistado	Contribuiu para desempenho de suas funções		Contribuiu para seu crescimento pessoal		Foi adequado as suas necessidades de trabalho	
		Contribuiu muito	Contribuiu	Contribuiu muito	Contribuiu	Foi muito adequado	Foi adequado
Atendimento ao Usuário	3	67%		67%		67%	
Conhecendo a Internet	4	75%	25%	75%	25%	75%	25%
Coordenação de Reuniões	1		100%	100%			100%
Elaboração e Análise de Projeto							
Em Busca da Excelência no Trabalho com o Usuários	1						100%
Excel 5.0							
Formação Básica de Gerência	1	100%		100%		100%	
Formação Básica de Gerência - III							
Internet e CD-ROM	3	100%		100%		100%	
Micro-Isis	6	16,66%	67%	33%	50%	16,66%	67%
Páginas Web como Recursos de Informação em Biblioteca	1	100%		100%		100%	
Planejamento Estratégico	6	33,33%	33,33%	33%	50%	33%	33%
Restauração e Conservação de acervos	2		100%		50%		100%
Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME							
A Universidade o Servidor e Público	3		33%	33%	67%		100%
Web of Science	1						
Windows 95	1						
Word 6							
Word 7							

Fator 1 - Contribuição para desempenho de suas funções - Foi observado que 69,23% dos cursos obteve grau de contribuição, contribuiu muito a contribuiu, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Em Busca da Excelência no Trabalho com os Usuários" foi considerado de pouca contribuição por 100% dos entrevistados. O curso a "A Universidade, o Servidor e o Público" foi considerado de pouca contribuição por 67% dos entrevistados. O curso "Web of Science" foi considerado de pouca contribuição por 100% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado de pouca contribuição por 100% dos entrevistados.

Fator 2 - Contribuição para seu crescimento pessoal - Foi observado que 76,92% dos cursos obtiveram grau de contribuição, contribuiu muito a contribuiu, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Restauração e Conservação de Acervos" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados. O curso "Web of Science" foi considerado de pouca contribuição por 100% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado de pouca contribuição por 100% dos entrevistados.

Fator 3 - Adequação às necessidades de trabalho - Foi observado que 84,61% dos cursos obtiveram grau de adequação, foi muito adequado a adequado, acima de 50% dos entrevistado. O curso "Web of Science" foi considerado pouco adequado por 100% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado pouco adequado por dos 100% entrevistados.

Resultado da Avaliação - Bibliotecários

Foram colhidos e analisados dados referentes a 18 cursos, nesta categoria.

Nível 1 - Reações - Bibliotecários

Cursos/Treinamentos	No. Entrevistado	Conteúdo do curso		Instalação física		Desempenho do instrutor		Expectativa sobre o curso	
		Muito satisfeito	satisfeito	Muito satisfeito	satisfeito	Muito satisfeito	satisfeito	Muito satisfeito	satisfeito
Atendimento ao Usuário	7	28%	72%	14%	86%	43%	43%	43%	43%
Conhecendo a Internet	11	36%	64%	9%	45,45%	64%	36%	18%	82%
Coordenação de Reuniões	8	37,5%	50%	12,5%	87,57%	50%	37,5%	37,5%	50%
Elaboração e Análise de Projeto	5		60%	20%	20%	40%	60%	20%	40%
Em Busca da Excelência no Trabalho com o Usuários	4	25%	50%	25%	75%	25%	75%	25%	50%
Excel 5.0	2		100%		100%	50%	50%		100%
Formação Básica de Gerência	4	50%	50%		100%	75%	25%	75%	25%
Formação Básica de Gerência - III	4	25%	50%		75%	25%	50%	25%	50%
Internet e CD-ROM	17	41%	59%	18%	52%	65%	35%	41%	59%
Micro-Isis	29	31%	44,82%	21%	72%	59%	38%	28%	62%
Páginas Web como Recursos de Informação em Biblioteca	12	17%	75%	h	42%	25%	75%	17%	58%
Planejamento Estratégico	32	12,5%	68,75%	!6%	78%	37%	53%	9,37%	59,37%
Restauração e Conservação de acervos	4	50%	50%	25%	50%	50%	50%	50%	50%
Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME	9	11%	56%		67%	11%	67%		
A Universidade o Servidor e Público	10	30%	70%	30%	70%	50%	50%	40%	60%
Web of Science	19	10,5%	47,3%		68,4%	15,7%	57,8%		
Windows 95	2		50%		100%		50%		50%
Word 6									
Word 7	1		100%		100%		100%		100%

Fator 1 - Conteúdo do curso - Foi observado que 94,44% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Windows 95", foi considerado pouco satisfatório por 50% dos entrevistados.

Fator 2 - Instalações físicas - Foi observado que 94,44% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Elaboração e Análise de Projetos" foi considerado de pouco satisfatório a insatisfatório por 60% dos entrevistados.

Fator 3 - Desempenho do instrutor - Foi observado que 94,44% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Windows 95", foi considerado pouco satisfatório por 50% dos entrevistados.

Fator 4 - Expectativa sobre o curso - Foi observado que 88,88% dos cursos obteve grau de satisfação, muito satisfeito a satisfeito, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME" foi considerado de pouco satisfatório a insatisfatório por 55,56% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado pouco satisfatório por 50% dos entrevistados.

Nível 3 - Comportamento no cargo - Bibliotecários

Cursos/Treinamentos	No. entrevistados	Contribuiu para desempenho de suas funções		Contribuiu para seu crescimento pessoal		Foi adequado as suas necessidades de trabalho	
		Contribuiu muito	Contribuiu	Contribuiu muito	Contribuiu	Foi muito adequado	Foi adequado
Atendimento ao Usuário	7	29%	57%	29%	57%	29%	57%
Conhecendo a Internet	11	64%	36%	54,54%	45,45%	36,36%	63,63%
Coordenação de Reuniões	8	25%	37,5%	50%	37,5%	37,5%	37,5%
Elaboração e Análise de Projeto	5	20%	40%	40%	60%	20%	20%
Em Busca da Excelência no Trabalho com o Usuários	4		100%	25%	75%		100%
Excel 5.0	2		100%	100%		50%	50%
Formação Básica de Gerência	4	50%	50%	75%	25%	50%	50%
Formação Básica de Gerência - III	4	50%	25%	25%	50%	25%	50%
Internet e CD-ROM	17	64%	30%	64,7%	29,41%	53%	47%
Micro-Isis	29	35%	48%	34,48%	55,16%	20,68%	58,61%
Páginas Web como Recursos de Informação em Biblioteca	12	42%	58%	25%	67%		
Planejamento Estratégico	32	6%	53%	13%	56%	9,37%	56,25%
Restauração e Conservação de acervos	4	25%	75%	50%	50%	50%	50%
Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME	9	22%	22%	11%	45%		44,4%
A Universidade o Servidor e Público	10	30%	50%	30%	50%	20%	70%
Web of Science	19	5%	48%	5%	53%	5%	53%
Windows 95	2	50%			50%	50%	50%
Word 6							
Word 7	1		100%		100%		100%

Fator 1 - Contribuição para o desempenho de suas funções - Foi observado que 88,88% dos cursos obteve grau de contribuição, contribuiu muito a contribuiu, acima de 50% dos entrevistados. O curso "Treinamento aplicativo LILDBI/BIREME" foi considerado de pouca contribuição ou nenhuma contribuição por 55,56% dos entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados.

Fator 2 - Contribuição para seu crescimento pessoal - Foi observado que 94,44 dos cursos obtiveram grau de contribuição, contribui muito a contribuiu, acima de 50% dos

entrevistados. O curso "Windows 95" foi considerado de pouca contribuição por 50% dos entrevistados.

Fator 3 - Adequação às necessidades de trabalho - Foi observado que 88,88% dos cursos obtiveram grau de adequação, foi muito adequado a adequado, acima de 50% dos entrevistado. O curso "Elaboração e Análise de Projetos" foi considerado por 60% dos entrevistados como de pouca adequação às necessidades de trabalho. O curso "Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME" foi considerado por 55,5% dos entrevistados como de pouca adequação.

Apresentamos, abaixo, sugestões e comentários ao Programa:

Sugestões de cursos	Comentários
<ul style="list-style-type: none"> . Catalogação . Classificação . Digitação . Elaboração de páginas WEB . Excel . Flash . Fontes de informação . Gestão da informação . Gramática . HTML . Indexação . Idiomas (Inglês, espanhol) . Inglês . Internet . Liderança . LILDBI. Micro-Isis avançado . Micro-Isis avançado . Planejamento estratégico . Português . Power Point . Programa SECS . Psicologia para gerente . Rede . Referenciação de documentos eletrônicos . Web of Science . Windows, 95, 98, 2000 . Word 6, 7 . Windows 2000 	<ul style="list-style-type: none"> . Comentário quanto a importância dos cursos para o crescimento pessoal, a promoção do entrosamento da equipe. . Contribuição do programa para o aperfeiçoamento profissional, e crescimento pessoal. . Crítica aos cursos de informática da DTA (Excel, Word, Windows) em relação a metodologia "interativa" . Crítica aos laboratórios de informática não estruturados para os cursos. . Crítica quanto a não aplicabilidade de alguns cursos, apesar de seu bom conteúdo. . Maior adaptação dos conteúdos dos cursos a realidade dos treinandos . Maior divulgação dos cursos . Maior duração para o curso Micro-Isis . Solicitação da não coincidência nos horários e datas dos cursos/treinamentos . Solicitação de maior número de turmas, diversidade de horários. . Sugestão de maior disponibilidade de horários e turmas. . Troca da metodologia dos cursos de informática oferecidos pelo DTA, de forma que este sejam mais estimulantes.

Os resultados observados, bem como, as sugestões e comentários possibilitarão uma reformulação de alguns aspectos apontados.

O Programa apresentou em relação ao nível 1, *reação*, resultados favoráveis, relativo aos fatores : "Conteúdo do Curso, "Instalações Físicas", "Desempenho do Instrutor" e

"Expectativa sobre o Curso", obtendo um alto grau de satisfação. Podemos observar, contudo, que alguns cursos não obtiveram a reação desejada, a saber:

- *Elaboração e Análise de Projetos* - foi considerado pelos bibliotecários de pouco satisfatório a insatisfatório no fator "Instalações físicas", e no fator "adequação às necessidades de trabalho" foi considerado pouco adequado.

- *Em Busca da Excelência no Trabalho com os Usuários* - foi considerado assistentes administrativos pouco satisfatório no fator "expectativa sobre curso", e foi de pouca contribuição em relação ao "desempenho de suas funções" .

- *Excel 5.0* - foi considerado pelos auxiliares administrativos pouco satisfatório em relação ao "conteúdo do curso", "desempenho do instrutor", e "expectativa sobre o curso".

- *Páginas WEB como Recurso de Informação* - foi considerado pelos assistentes administrativos como pouco satisfatório em relação as "instalações físicas".

- *Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME* - foi considerado pelos bibliotecários de pouco satisfatório a insatisfatório pelos em relação a "expectativa sobre o curso", e "contribuição para o desempenho das suas funções.

- *Windows 95* - foi considerado pelos assistentes administrativos como pouco satisfatório em relação ao "desempenho do instrutor". Os bibliotecários consideraram como pouco satisfatório em relação ao "conteúdo do curso" e ao "desempenho do instrutor".

Em geral o Programa , em relação ao nível 3, *Comportamento no Cargo* apresentou um resultado favorável, nos fatores "contribuição para o desempenho de suas funções" e "crescimento pessoal" , e "foi adequado as necessidades de trabalho"

Os cursos relacionados, abaixo não obtiveram o resultado desejado:

- *Em Busca da Excelência no Trabalho com os Usuários* - no ponto de vista dos assistentes administrativos pouca contribuição para o desempenho de suas funções .

- *Elaboração e Análise de Projetos* - foi considerado pelos bibliotecários pouco adequado as necessidades de trabalho dos bibliotecários.
- *Excel 5.0* – Foi considerado pelos auxiliares administrativos de pouca contribuição para o desempenho de suas funções, ao crescimento pessoal e pouco adequado as necessidades de trabalho.
- *WEB of Science* – Foi considerado pelos assistentes administrativos de pouca contribuição ao desempenho das suas funções e ao crescimento pessoal, e pouco adequado as necessidades de trabalho.
- *Windows 95* - foi considerado de pouca contribuição ao desempenho das funções, ao crescimento pessoal pelos assistentes administrativos e bibliotecários de pouca adequação às necessidades de trabalho pelos assistentes administrativos.
- *Restauração e Conservação de Acervos* - foi considerado pelos assistentes administrativos de pouca contribuição ao crescimento pessoal.
- *Treinamento Aplicativo LILDBI/BIREME* - foi considerado pelos bibliotecários de pouca contribuição ao desempenho suas das funções, e pouco adequado às necessidades de trabalho.
- *A Universidade o Servidor e o Público* - foi considerado pelos auxiliares administrativos de pouca contribuição para o desempenho de suas funções, e ao crescimento pessoal, e pouco adequado às necessidades de trabalho. Pelos bibliotecários, foi considerado de pouca contribuição ao desempenho de suas funções.

5 - CONCLUSÃO

O Programa de Capacitação dos Servidores do Núcleo de Documentação,

desenvolvido pela Divisão de Desenvolvimento , é uma importante contribuição para o Plano Capacitação dos Servidores da Universidade Federal Fluminense no que diz respeito à busca de treinar, atualizar e motivar os seus servidores.

Esta iniciativa correspondeu às expectativas não somente da DDS, mas também maioria dos integrantes do NDC.

O resultado da aplicação do controle do treinamento nos mostra que os cursos avaliados tiveram aspectos favoráveis em relação aos níveis de reação e de comportamento no cargo nos fatores selecionados como importantes para a realimentação do programa de capacitação.

Abstracts

Experience of the Development Division of UFF's Documentation Nucleus, regarding the professional improvement of its human resources in accordance with the University policies and guidance as established in the UFF's Employees professional improvement plan.

6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Amélia Regina. Escala de satisfação com o treinamento : ESAST/TELEBRÁS/UNB. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.39, n.1, p.25-30, jan./mar. 1999.
- _____. Sistema de avaliação do treinamento da TELEBRAS – SAT. *Revista de Administração*, São Paulo, v.28, n.4, p.73-80, out./dez. 1993.
- BOOG, Gustavo Gruneberg. *Desenvolvimento de recursos humanos : investimento com retorno?* São Paulo : McGraw-Hill, 1980. 125p.
- CARVALHO, Antonio V. *Treinamento de recursos humanos*. São Paulo : Pioneir, 1988. 251p.
- DAVIES, Ivor K. *A organização do treinamento*. São Paulo : McGraw-Hill, 1978. 145p.
- DAVIES, Ivor K. *A Organização treinamento*. São Paulo : McGraw
- FERREIRA, Paulo Pinto. *Treinamento de pessoal*. 4.ed. São Paulo : Atlas, 1985. 237p.
- FEUILLETTE, Isolda. *RH : o novo perfil do treinador : como preparar e conduzir um processo de treinamento*. São Paulo : Nobel, 1991. 154p.
- HAMBLIN, A. C. *Avaliação e controle do treinamento*. São Paulo : McGraw-Hill, 1978. 286p.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. Núcleo de Documentação. Divisão de Desenvolvimento. *Relatório das atividades : 1º semestre de 1999*. Sn.t.
- UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. *Plano de Capacitação dos Servidores da UFF*. Niteroi : S.n., 1999. 29p.