



CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DO SETOR DE TRANSPORTES DO SENAC – PERNAMBUCO.

Autor(a): **Guilherme Fernandes da Costa**

Coautor(es): **Rosana de Fátima Oliveira Pedrosa**

Email: **guilhermecostax@gmail.com**

Página | 1

Introdução

O setor de transportes de uma empresa tem grande responsabilidade no bom andamento dos seus processos externos, bem como, na condução de materiais, equipamentos e pessoas. Ainda, como consequência de suas atividades, entra em contato direto com clientes e parceiros dentro e fora da empresa.

A gestão em transportes tem como desafio transformar sua equipe em verdadeiros vendedores de uma boa imagem da empresa, com a premissa do bom atendimento e fortalecendo do elo de relacionamento, estreitando-o, numa proximidade, na qual, torne o potencial cliente em íntimo da empresa, e dessa forma, estabeleça uma negociação baseada em mais confiança e afinco.

Este artigo é um recorte da monografia defendida no Curso de Administração de Empresas da Faculdade SENAC – Pernambuco, e tem como objetivo estabelecer critérios de mensuração de desempenho para os serviços prestados pelo Setor de Transportes do SENAC - Regional Pernambuco, assim como, analisar os critérios mais adequados para a avaliação de desempenho dos serviços proferidos pelo Setor e sugerir contrapartidas compensatórias para os critérios desempenhados.

O Setor de Transportes

De acordo com sua etimologia, transporte vem do latim *trans* (de um lado a outro) e *portare* (carregar). Segundo Rodrigues, (2007, p 15), é possível conceituar o ato de transportar como: “deslocamento de pessoas e pesos de um local para o outro”. Já para a (ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA DO BRASIL, 1976, p. 11002), o conceito é outro: “[...] Um deslocamento de pessoas ou de bens através de um itinerário, utilizando um engenho mecânico ou veículo”. Conceituações simples para um setor como o de Transportes, contudo, com uma essência intrigante a um sistema de tamanha complexidade.



No Brasil, o começo da estruturação de transporte se deu na década de 1920, em ações do governo de Washington Luís conforme, EMPRESA BRASILEIRA DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES (2001), e com uma ênfase maior com a Rodovia Rio-São Paulo, a única do país pavimentada até 1940. Porém, de acordo com a obra de Rodrigues (2007), já no governo desenvolvimentista de Juscelino Kubitschek (1956-1961), que tinha como *slogan*: 50 anos em 5, foi dado início à construção de Brasília e aos incentivos para a indústria automobilística nacional.

Serviço Nacional de Aprendizagem Nacional – SENAC

Instituição sem fins lucrativos criada em 10 de janeiro de 1946 por decreto presidencial e atuante no ramo de educação profissionalizante, de acordo César (2006), a Entidade mantida pelo comércio, tem na sua Direção Regional em Pernambuco a Missão de educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo. O SENAC – PE, ainda exerce como Visão até 2015, ser reconhecido como a melhor instituição de educação profissional no estado vocacionada ao comércio de bens, serviços, turismo e hospitalidade.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial de Pernambuco atua em todo o estado, seja por suas unidades estabelecidas nas cidades no Recife (a Sede), Paulista, Vitória de Santo Antão, Caruaru, Garanhuns e Petrolina; seja pela modalidade de EAD (Ensino à Distância) ou por suas Carretas-Escola que atendem a todos os outros municípios desde a Zona da Mata, passando pelo Agreste até o Alto Sertão pernambucano, por meio de sua Unidade Móvel. Diante da abrangência territorial e de suas responsabilidades, um plano de incentivos à equipe de transportes, consolidados por meio de práticas motivacionais, como reconhecimento e recompensas é de suma relevância ao êxito da disseminação da boa imagem da Instituição.

Motivação e Recompensas

A motivação, conforme Minicucci (1995) surge tanto de dentro das pessoas; quando ao se realizarem internamente, quanto de uma fonte externa; quando são recompensados pelo mérito das atividades realizadas, ainda, de acordo com Dubrin (2003), o ser humano precisa de uma boa dose de motivação para dedicar-se a algum objetivo, se não conseguir tal “combustível”, sua “máquina” não renderá conforme o esperado.



Porém, segundo Bowditch (2004), motivação surge em dois ambientes distintos: intrínsecas e extrínsecas. Enquanto nas recompensas extrínsecas o indivíduo é motivado por incentivos tangíveis e relacionados aos aspectos materiais do trabalho, como benefícios e gratificações; as recompensas intrínsecas são oriundas das próprias pessoas e intangíveis como, por exemplo, o prazer da realização de uma tarefa admirada por todos.

Já para (SIQUEIRA, 2010) “desempenho é o comportamento real do empregado em face de uma expectativa ou de um padrão de comportamento estabelecido pela organização.” Ao promover a motivação intrínseca, valorizando emocionalmente as conquistas de seus funcionários e extrinsecamente recompensando-os pelos altos desempenhos atingidos, o Setor de Transportes do SENAC PE, entrará em concordância com a maioria dos autores, aqui citados.

[...] Também programas de reconhecimento e recompensas são práticas padrões em empresas de negócio e sem fins lucrativos. Um exemplo seria recompensar os funcionários com alto desempenho com vales-presente eletrônicos ou designando-os “funcionário do mês” (DUBRIN, 2003, p.154).

Em prosseguimento a essa ideia, para realizar um Plano de Recompensas é preciso avaliar o desempenho e produtividade do funcionário; diante de critérios previamente estabelecidos, os colaboradores de uma empresa, serão guiados sob a excelência de suas atividades em seu ambiente de trabalho. “É preciso descobrir quais são os aspectos da motivação que faltam para certa situação, e trabalhar no desenvolvimento deles.” (BOWDITCH, 2004. p.57). Já para Ingham (2008), o nível de valor da recompensa recebida é sempre determinado por quem a recebe. O que pode ser considerado de baixo custo para a empresa pode ser percebido pelo funcionário como de alto valor. Da mesma forma que um prêmio concedido a um colaborador de alto desempenho pode custar muito caro na visão da organização e não exercer valor algum ao próprio.

Metodologia

Desenvolvido a partir de uma pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, com aplicação de questionário com perguntas de múltiplas escolhas, no qual, foram abordadas questões sobre os critérios de mensuração de desempenho para o Setor de Transportes e suas consecutivas relevâncias, além de entrevistas a alguns de seus profissionais.



Considerações Finais

Observou-se a necessidade da implantação de Critérios de Mensuração do Desempenho dos serviços realizados pelo Setor de Transportes para verificar como a atuação dos profissionais desta lotação, interfere contundentemente na avaliação do cliente perante a empresa. Com esses critérios, os motoristas têm um parâmetro de análise de seu próprio rendimento produtivo, com a possibilidade de uma visualização holística de toda a equipe.

Foi constatada neste trabalho a necessidade da implantação de critérios de mensuração de desempenho desses serviços, abordando cada ponto inerente a um melhor desempenho do funcionário e o que se espera do setor.

Atendendo aos objetivos propostos nesse trabalho, foram identificados e analisados, critérios para mensuração do desempenho nos serviços prestados pelo Setor de Transportes do SENAC - PE, esses critérios foram classificados quanto a sua relevância em prospecto à sua congruência a esses serviços e na sua aplicabilidade no bom relacionamento com o cliente.

Foi analisada a relevância dos critérios propostos, - entre outros - pontualidade, cordialidade e pró-atividade, que foram classificados em níveis de relevância. Respectivamente, este estudo permite atribuir, para Critérios de Mensuração do Desempenho, pesos distintos para cada critério destinando-os recompensas distintas.

Os especialistas aqui apontados são unânimes a importância de agregar a remuneração compatível de mercado, recompensas aos colaboradores que atingirem o desempenho esperado. Para a empresa será satisfatório perceber que todos estão empenhados na mais alta produtividade, ao saberem que serão recompensados por isso. Apontam, ainda, que as recompensas sejam avaliadas pelos próprios colaboradores sujeitos a elas, porquanto, o valor dessas será determinado por eles, cabendo à empresa, a determinação do investimento a ser empregado e a forma dessas recompensas se adequarem às metas e estratégias da Organização.

Nesse contexto, este trabalho sugere algumas recompensas aos que atingirem altos níveis de excelência nos Critérios de Mensuração do Desempenho, que, seguem abaixo, como uma forma de estimular os motoristas na perseguição de sua maior motivação, e, em consequência, atingir o máximo de qualidade nos serviços prestados por eles, entre elas destacam-se: viagens a serviço com um maior número de diárias, cursos gratuitos



na própria instituição com extensão aos familiares e fins de semana, com acompanhante, nos hotéis do SESC; as recompensas foram desenvolvidas levando-se em consideração sua aplicabilidade. E que uma avaliação, periódica e galgada de critérios devidamente avaliados em sua relevância, do desempenho desses serviços e munida de ações motivadoras é a chave para o sucesso dessa melhoria.

Referências

BOWDITCH, James L. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2004.

CÉSAR, Ana Maria. **SENAC 60 anos de educação profissional: uma história de sucesso**. Recife: SENAC, 2006.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990, p. 152.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2003.

EMPRESA BRASILEIRA DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES – GEIPOT (Grupo Executivo de Planejamento de Transportes). **Caminhos do Brasil**. Brasília: GEIPOT, 2001.

ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA DO BRASIL. São Paulo: Companhia Melhoramentos de São Paulo, 1976.

INGHAM, Gavin. **Você sabe motivar pessoas?** Extraia o melhor de si mesmo e dos outros. São Paulo: SENAC, 2008.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia aplicada à administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

NOVA ENCICLOPÉDIA BARSA. São Paulo: Encyclopaedia Britannica do Brasil Publicações, 1998.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrósio. **Introdução aos sistemas de transporte no Brasil**. 4 ed. São Paulo: livraria Cultura, 2007.

SIQUEIRA, Walter. **O que é avaliação de desempenho?** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-que-e-avaliacao-de-desempenho/34304/>> Acesso em: 19 dez. 2010, às 23h54min.