

JORNADAS TÉCNICAS DA A.P.R.H.
ÁGUAS DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO
EM ZONAS COSTEIRAS TURÍSTICAS
ESTORIL, 23 A 26 DE OUTUBRO DE 1985

TEMA G
A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO NA GESTÃO DE
SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUAS E SANEAMENTO

TÍTULO
A FORMAÇÃO EM SERVIÇO, COMPLEMENTO NECESSÁRIO À FORMAÇÃO DE BASE

Por: Jörg Max Schau*
Maria Helena P. Tavares**

RESUMO

A presente comunicação pretende focar resumidamente a importância da formação de base na gestão de sistemas de abastecimento de água e saneamento e a necessidade da formação em serviço como complemento da formação de base, para assegurar a melhoria crescente da qualidade dos serviços prestados.

* Engenheiro Químico; pós-graduado em Engenharia Sanitária; Director na CESL - Consultores de Engenharia Sanitária, Lda.

** Engenheira Química; pós-graduada em Engenharia Sanitária; Director na CESL - Consultores de Engenharia Sanitária, Lda.

1 - INTRODUÇÃO

A complexidade crescente dos sistemas de abastecimento de águas e de saneamento e a permanente evolução tecnológica tornam a realização de cursos de formação um imperativo a que os gestores de qualquer organização destes serviços se não pode furtar.

A gestão dos recursos humanos, com as suas atribuições nos domínios da formação, actualização, saúde ocupacional, animação cultural, para só citar alguns, é um bom exemplo de que existem importantes sectores onde a formação tradicional dos técnicos não é suficiente para o integral cumprimento das tarefas a eles cometidas.

É uma verdade indesmentível que a qualidade do serviço prestado por qualquer entidade depende do grau de preparação dos trabalhadores que emprega. Assim, seria legítimo esperar que a nível dos próprios serviços fossem organizados cursos de formação e de actualização, cursos estes que em rigor deveriam contar com uma elevada participação dos quadros dos serviços. No entanto, o que se verifica em todo o mundo, e Portugal não constitui excepção, é que os referidos quadros se acham tão assoberbados de trabalho que lhes é humanamente impossível satisfazer os requisitos pedagógicos que são exigidos para cursos deste tipo, com o tempo que lhes resta.

2 - FORMAÇÃO DE BASE

A formação de base tem por objectivo fundamental enquadrar o novo funcionário no seu posto de trabalho, proporcionando-lhe os conhecimentos técnicos e científicos para que possa conscientemente executar as tarefas que lhe estão cometidas.

Por outras palavras, a formação de base tem por objectivo fundamental assegurar que o novo funcionário, desde o primeiro dia em que entre ao serviço, fique perfeitamente consciente do que se espera do seu trabalho, do que se espera do Serviço em que trabalha e da importância do seu trabalho para esse mesmo Serviço.

Na impossibilidade prática de os serviços autárquicos assegurarem uma formação de base aos seus funcionários, pela razão anteriormente citada e a que se podem também juntar a falta de pessoal, técnico e não técnico, e as limitações financeiras, esta tem vindo a ser realizada pelos Serviços Centrais, por Universidades, por Associações Industriais e por fabricantes e fornecedores de equipamento.

3 - FORMAÇÃO EM SERVIÇO

A formação em serviço constitui hoje uma necessidade fundamental para a manutenção de um bom grau de preparação técnica dos trabalhadores. A formação em serviço deverá ter presente que terá de ser desenvolvida por forma a não perturbar a eficiência do trabalho normal dos participantes, embora se deva ter em conta a unidade pedagógica dos conhecimentos a ministrar e se tenha de fazer um esforço no sentido de não causar a dispersão da aprendizagem.

As acções de formação em serviço podem assumir várias formas, desde visitas de estudo orientadas, a seminários de um dia ou mesmo a cursos de actualização ou especialização.

Seja qual for a forma por que se processa a formação em serviço, o seu objectivo deverá ser sempre de preparar e motivar os trabalhadores a

Quando os trabalhadores podem tirar proveito das acções de formação.

Quando os trabalhadores a desejarem e estiverem motivados para alterar o seu comportamento.

Quando o programa de formação está cuidadosamente estudado, com os objectivos claramente definidos e se dispõe de instrutores competentes e de material didáctico adequado.

Assim, a resposta à pergunta "Quando é que se justifica realizar acções de formação?" é: "Sempre".

atingirem as metas que os serviços se propõe atingir.

Neste contexto, fácil é de compreender que a formação em serviço não poderá ser encarada como uma actividade passível de ser organizada exclusivamente por uma entidade exterior aos próprios serviços. Deverá sim constituir parte integrante, em programa próprio, do plano de actividades dos serviços autárquicos.

Para o caso concreto da gestão de sistemas de águas de abastecimento e saneamento, os objectivos das acções de formação em serviço deveriam nortear-se pelos seguintes objectivos:

- 1º - Fornecer aos trabalhadores dados científicos e tecnológicos sobre planeamento, projecto, construção e operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e saneamento;
- 2º - Proporcionar discussão sobre os temas referidos no objectivo anterior e procurar a sua inserção nos grandes problemas sanitários, ambientais e sócio-económicos da nossa época;
- 3º - Conseguir dar uma imagem geral das questões mais importantes inseridas no contexto da acção de formação, de forma a abrir caminho a outras acções mais especializadas.

4 - CONCLUSÃO

No caso concreto das autarquias em zonas costeiras turísticas, o problema sobre a preparação técnica dos seus trabalhadores põe-se com uma acuidade talvez maior do que em outras regiões do País. Na verdade, a operação e exploração dos sistemas de abastecimento de água e de saneamento nestas zonas podem caracterizar-se por trabalharem durante a época alta turística praticamente em regime de ponta, ou muito perto desse regime. Isto significa que só com pessoal devidamente preparado e motivado se poderá evitar que em circunstâncias tais, um pequeno incidente não degenera numa situação grave, com todos os inconvenientes para o público servido e eventuais riscos de saúde pública que daí possam derivar.

Para terminar citaríamos as palavras de Richard B. Johnson, no seu livro "Training and Development Handbook":

"A formação dos trabalhadores é dispendiosa. A formação vai requerer gastos com pessoal, tempo, dinheiro, ocupação de instalações e consumo de materiais. Poderá mesmo condicionar o normal funcionamento dos Serviços. As sim, quando é que se justifica realizar acções de formação?

Quando não há outra maneira de resolver os problemas operacionais que se detectaram.

Quando se ensaiaram outras soluções alternativas sem sucesso.

Quando a formação é orientada para melhorar o rendimento do trabalhador.

Quando se exigem novos comportamentos para a execução do trabalho.

Quando a execução de uma tarefa permite novos e mais eficientes comportamentos por parte dos trabalhadores.

Quando a formação de base foi limitada ao estritamente necessário e apenas se avança à medida das necessidades.