|  |  |
| --- | --- |
| **Figura1** | **SENAC****SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL****CENTRO DE EDUCAÇAO PROFISSIONAL – BETIM** |
|
|
| **DOCENTE:** ALISSON DE SOUZA BATISTA | **COMPONENTE**: Formação de Multiplicadores de Treinamento |

**O case Abril e descobertas com o treinamento dos funcionários**

A Editora Abril apresentou o processo de elaboração e treinamento do Código de Conduta, que tinha o desafio de atender aos diversos colaboradores: jornalistas, publicitários, radialistas, designers, advogados, distribuidores, etc.

**A estratégia adotada foi a de estabelecer um triângulo de atuação com as áreas Compliance, Jurídico e Recursos Humanos (que envolvia, por sua vez, comunicação e treinamento).**

O primeiro passo do grupo foi o de defender a importância da adoção do Código de Conduta para os colaboradores. Para isso, foram usados argumentos como o fato do tema já ter sido debatido em mais de dez publicações da editora, com mais de 10 mil citações relacionadas ao tema de ética e conduta nas organizações.

As questões éticas, na editora, passaram a ser tratadas da seguinte forma: a área de Compliance faz o registro, análise e verificação; depois, o Comitê de Conduta é responsável pela discussão e reflexão sobre os temas, para a tomada de decisão; finalmente, a área de Compliance e Comunicações responde às questões e presta esclarecimentos gerais. Todas as questões são tratadas com sigilo, respeito, maturidade e equidade.

A dinâmica de treinamento é dividida em duas fases, uma para gestores e outra para funcionários. Na primeira, são distribuídos cinco dilemas para cinco grupos (Assédio Moral, Assédio Sexual, Conflito de Interesse, Corrupção e Fraude). Em seguida, são apresentados trechos de artigos publicados nas revistas da casa (cases). Por fim, há um debate, os grupos apresentam seus temas e o instrutor busca a participação de todos.

Para os demais funcionários, é elaborado um quizz com perguntas relacionadas aos 5 dilemas éticos, com respostas do tipo verdadeiro, falso ou depende. Depois, há uma correção com os participantes, o que estimula a participação e esclarece dúvidas.

Após o treinamento, o Comitê passou a atuar com advertências verbais e escritas, coachings, desligamentos, esclarecimentos de dúvidas, além de encaminhar questões para áreas pertinentes e avaliar o que era improcedente.

A área de Recursos Humanos tornou-se responsável, também, por controlar o número de participantes do treinamento, os faltantes e os que ainda precisariam ser convidados. Além disso, passou a se autoavaliar constantemente junto aos colaboradores, para melhoria constante.

O Código foi implantado em 2007 e, no ano seguinte, quase 600 gestores haviam sido treinados. Entre 2009 e 2010, o número de empregados treinados chegou a 2,5 mil. Também foi criado um portal na intranet da empresa, com a cartilha do Código e a seção dedicada às perguntas freqüentes (FAQ), além da elaboração de um kit multiplicador (versão pocket do treinamento), entre outras ações de destaque.

Os resultados para os funcionários foram a clareza em relação à cartilha do Código de Conduta e o esclarecimento sobre o processo de utilização do Canal de Comunicação. Já a empresa passou a ter conhecimento sobre desvios de processos e também das necessidades reais dos empregados, antes desconhecidas.

A gerente de Compliance do grupo Abril, Josefa Lira, ressaltou: A partir do momento em que criamos o Código de Conduta, passamos a conhecer algumas necessidades que os funcionários tinham e não tínhamos conhecimento. É preciso dar voz aos funcionários para otimizar os processos, a auditoria por si só não é só suficiente.

Na avaliação do treinamento pelos participantes, 95% deles deram as notas bom ou muito bom para a aplicabilidade dos conceitos e todos acharam que os exercícios motivaram a participação ou auxiliaram na compreensão dos conceitos. Em 2009, 90% dos participantes avaliaram o treinamento com notas entre 8 e 10.

Fonte: http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/cases-de-sucesso/o-case-abril-e-descobertas-com-o-treinamento-dos-funcionarios