

**Ministério da Agricultura, Pecuária e
Abastecimento – MAPA
Companhia Nacional de
Abastecimento – Conab
Diretoria de Gestões de Estoques –
Diges
Superintendência de Programas
Institucionais e Sociais de
Abastecimento – Supab
Programa Brasileiro de Modernização
do Mercado Hortigranjeiro - Prohort**

Manual 1:

ALGUMAS DIRETRIZES PARA A EXECUÇÃO DE PROGRAMAS DE TREINAMENTO

Introdução

Na década de setenta a então Cobal mantinha um convênio com o PNUD/FAO e tinha como técnico residente o economista Alfred Scherer, de nacionalidade alemã, especialista em mercados.

Este técnico desenvolveu uma série de trabalhos e dentre eles buscamos resgatar o presente estudo. Delineia uma série de diretrizes para programas de treinamento.

Feitas algumas adaptações para a realidade atual, o trabalho pode ser aproveitado em sua totalidade. Significará uma grande ajuda no esforço para o Programa Brasileiro de Modernização do Mercado Hortigranjeiro - Prohort terá na capacitação de todos os agentes envolvidos com a comercialização.

Na verdade a grande função nossa tem sido o de resgate de "rodas inventadas". O Sistema Nacional de Centrais de Abastecimento – Sinac que geriu os mercados atacadistas brasileiros de 1972 a 1988 avançou em todos os setores. Em tudo ele já tinha pensado, planejado e posto em prática.

Com o desmantelamento, todo este acervo de conhecimento desapareceu. Agora, estamos redescobrimos grande parte do que foi feito. E, na área de treinamento muito foi executado. Estas *"Algumas Diretrizes para a Execução de Programas de Treinamento"* são um bom exemplo.

Ivens Roberto de Araújo Mourão
Coordenador do Prohort

QUAIS OS PASSOS A SEREM CONSIDERADOS PELA EQUIPE DE TREINAMENTO NA ELABORAÇÃO DE PROGRAMAS DE TREINAMENTO?

As atividades e procedimentos a serem observados na execução de programas de treinamento em serviço, orientados para a prática, podem ser definidos pelo esquema a seguir (**Figura 01**, vide ao final do trabalho) que inclui 07 passos básicos.

1.0 DEFINIR OS PROBLEMAS

O objetivo de todas as atividades de treinamento em serviço realizadas pela Conab deve ser o de resolver problemas técnicos e comerciais que se apresentem na comercialização de produtos agrícolas. O objetivo deve ser sempre o de conseguir um melhor desempenho no trabalho que atenda satisfatoriamente aos interesses do pessoal envolvido diretamente nestas atividades, da própria empresa ou da economia nacional.

Os problemas que existem na área de comercialização de produtos alimentícios não podem ser determinados em escritórios, durante reuniões ou através de informações de "segunda mão". A identificação adequada de problemas só pode ser realizada pela observação e análise de atividades de comercialização no próprio local dos mercados, lojas, armazéns, áreas de produção, unidades de transporte, bem como, através de conversas com o pessoal que executa tais atividades diariamente.

Portanto, a primeira tarefa de uma equipe de treinamento deve ser a de observar as atividades atuais, para em seguida definir os problemas que existem, expondo-os em termos adequados. Dentro desse contexto, deve se lembrar que um problema, identificado com detalhes e exposto com clareza, é um problema já resolvido pela metade.

2.0 RELACIONAR OS PROBLEMAS DE ACORDO COM SUA PRIORIDADE

Normalmente uma equipe de treinadores qualificados será capaz de identificar vários problemas que precisam ser atendidos pela utilização de diversas formas de treinamento. Isto exige a determinação de prioridades. As seguintes regras básicas devem ser consideradas na determinação de prioridades:

- Tratar os problemas onde o maior número de vantagens para os participantes ou para a empresa possam ser atingidas, caso o problema se resolva.
- Resolver problemas de maneira lógica, considerando as interdependências e pré - requisitos. **Por exemplo:** não adianta ensinar sobre nutrição se o cliente não reconhece o produto que está sendo considerado.
- Atender os problemas dentro das capacidades da equipe de treinadores. **Por exemplo:** não adianta planejar um curso de classificação de tomate se nenhum instrutor sabe como classificar tomate.

3.0 ANALISAR CADA PROBLEMA PARA DETERMINAR O MELHOR CONJUNTO DE MODIFICAÇÕES ORGANIZACIONAIS, MODO DE SELEÇÃO E PROCESSO DE TREINAMENTO.

Todos os problemas devem ser considerados não como problemas de treinamento, mas sim como problemas de desempenho. Às vezes, uma modificação administrativa, organizacional ou de equipamento pode ser mais relevante do que montar um programa dispendioso de treinamento. Em determinadas

situações, as atividades de treinamento precisam ser sustentadas pela disponibilidade de equipamento necessário, regulamentos apropriados ou outros meios. **Por exemplo:** não haverá efeito de treinamento sobre embalagem aperfeiçoada de produtos se o material de embalagem não estiver disponível, ou ainda; arranjos de comercialização mais eficientes não podem ser aplicados se regulamentos irrelevantes obstruem sua implementação. Portanto, qualquer programa de treinamento exige ligações e coordenação apropriadas, com pré-requisitos operacionais e medidas de acompanhamento, para que seja durável e tenha sucesso.

4.0 ELABORAR ANÁLISES DOS GRUPOS-ALVOS, DAS TAREFAS E DOS DESEMPENHOS.

Uma análise do grupo-alvo especifica:

- Quem será treinado
- Quantos treinandos irão participar
- Quando e onde estes treinandos receberão treinamento, e
- As características importantes e relevantes dos treinandos (idade, experiência profissional, formação educacional, grau de interesse em receber treinamento, ambiente de trabalho, além de vários outros aspectos).

Conhecimentos profissionais corretos sobre o grupo-alvo são essenciais para que métodos inadequados de treinamento, transtornos e perdas de tempo e dinheiro sejam evitados.

A análise de tarefas determina os elementos que compõem a atividade para a qual o grupo-alvo está sendo treinado, devendo porém especificar o grau de dificuldade, a importância e a frequência de cada tarefa. Tarefas mais complicadas poderão ser subdivididas em elementos menores para mostrar o grau necessário de detalhe que deve compor o conteúdo de uma determinada atividade. Deve-se

destacar que detalhes não utilizados representam elementos perdidos.

Uma análise de desempenho mostra como se faz uma determinada tarefa, descrevendo detalhadamente todas aptidões críticas que são envolvidas. Tal análise deve ser realizada constantemente e sistematicamente, desde que ela identifique os pontos decisivos a serem observados em qualquer treinamento executado em serviço. O processo decisório lógico a ser observado está na **Figura 2** (vide no final do trabalho).

5.0 ELABORAR O PROCESSO DE TREINAMENTO, FAZER O PLANO DE TREINAMENTO.

Para a realização destes passos, os seguintes dados relativos à elaboração são necessários:

- Uma análise de tarefas e de desempenho expressa com detalhes suficientes e incluindo dados apropriados dos grupos-alvos.
- Uma relação de termos e conceitos técnicos comerciais a serem assimilados.
- Uma especificação dos recursos a serem utilizados na execução das tarefas.

O processo de treinamento precisa ser organizado de tal maneira que as tarefas, termos e conceitos sejam planejados em uma seqüência de dependência lógica, ou se não houver tal dependência lógica entre as tarefas, em uma seqüência de acordo com seu grau de dificuldade.

Na elaboração de processos e planos de treinamento em serviço, devem ser observados seis principais princípios:

- I - Objetivos de instruções devem ser expressos - tanto quanto possível - em termos relacionados com o desempenho.

Requer-se então que todo o material e medidas a serem realizadas no setor de treinamento estejam compatíveis com a atividade que o treinando executará. Ele também deve saber quais as expectativas relativas a seu desempenho ou ao seu aprimoramento profissional após completar o treinamento. Devem-se evitar situações em que treinando descubra o quê e o porquê de sua aprendizagem somente no fim do programa de treinamento.

- II - Os treinandos devem responder ativamente ao material de tal maneira que seja relevante a finalidade do treinamento. Conferências e anotações tomadas em aula fazem parte de um método de ensino basicamente ineficiente, passivo.

Um instrutor não deve falar por mais de 5 minutos consecutivos. Métodos que criam participação ativa (perguntas, demonstrações práticas) devem ser empregados constantemente, garantindo assim um maior envolvimento do grupo. Deve-se tomar cuidado para que todos os treinandos mantenham-se atentos, participem e não criem pequenos grupos que dominem o cenário das discussões.

- III - Os treinandos devem receber um retorno imediato e preciso sobre suas respostas, para que saibam se estão acertando ou não.

Somente um método de diálogo constante que permita esclarecimentos e correções assegura se o grupo é capaz de acompanhar o processo de treinamento e que o instrutor mantenha o conteúdo do curso dentro dos limites de compreensão dos treinandos.

- IV - Sistemas de treinamento devem ser verificados e modificados se não atingirem os objetivos propostos. Para que se evitem cursos de treinamento que não atinjam os treinandos, fazem-se indispensáveis aplicações de testes

aos representantes dos grupos-alvos, bem como avaliações contínuas, procurando medir a realização dos objetivos do curso.

- V - Sistemas de treinamento devem adaptar-se - na medida do possível - às necessidades de cada treinando.

A introdução de demonstrações práticas em que cada participante precise mostrar se entendeu o conteúdo do curso e se possui as habilidades requeridas, recebendo orientações e correções quando necessárias, poderá contribuir para este objetivo.

- IV- Os treinandos devem participar ativamente do curso através do material elaborado, de tal forma que o considerem como algo diretamente relevante aos seus interesses e necessidades. Circunstâncias que provocam ansiedades entre os treinandos devem ser eliminadas para que não venham interferir na aprendizagem.

6.0 PREPARAR OS RECURSOS E IMPLEMENTAR O PROCESSO DE TREINAMENTO

Após realizar detalhadamente todos estes passos, os seguintes aspectos organizacionais e administrativos se tornam relativamente fáceis:

- Identificação de instrutores qualificados;
- Definição de local, horário e recursos financeiros necessários, e
- Coleta de material adequado para demonstrações, meios audiovisuais e equipamentos necessários à realização do treinamento.

Um planejamento sistemático, com responsabilidades claramente alocadas e preparações antecipadas evitam que se deixem tudo para a última hora, e constituem diretrizes a serem observadas nestes

processos para que as atividades de treinamento criem uma imagem de eficiência e seriedade.

7.0 AVALIAR OS RESULTADOS E ASSEGURAR O RETORNO NECESSÁRIO

Jamais haverá um programa de treinamento em serviço sem defeitos e, desta forma, oportunidades para aprimorá-lo com base em experiências vividas são sempre oportunas. Ver o esquema para a avaliação.

ABORDAGEM RELATIVA A PROGRAMAS DE TREINAMENTO EM SERVIÇO

1.0 CONSIDERAÇÕES BÁSICAS

Atividades de treinamento para a comunidade comercial e para o pessoal engajado em atividades de comercialização de produtos agrícolas estão intimamente relacionados às abordagens e metodologias de treinamento utilizadas pelo serviço de extensão rural. Dessa forma, um grande número de experiências colhidas nesta área poderá ser aplicado e aproveitado.

De modo geral, educação se define como sendo o processo pelo qual mudanças desejáveis são efetuadas no comportamento das pessoas. Estas mudanças podem ser em forma de maiores conhecimentos, aprimoramento de atitudes ou aprendizagem de novas habilidades.

Quando do planejamento de uma atividade de treinamento, é indispensável determinar o tipo de mudança que o programa objetiva realizar. Particularmente com grupos-alvo que possuem baixo nível de formação educacional, explicações e persuasões são necessárias, formando por base as experiências práticas dos membros e suas posições sócio-culturais. Devem ser realizadas com relação às seguintes perguntas:

- Porque uma atividade deve ser modificada?
- Qual a prova de que a sugestão dada é melhor? e
- Quais as vantagens das mudanças para os interessados?

Esta mudança de atitudes básicas diante de um determinado problema, sustentada quando possível por dados objetivos, representa um passo decisivo em qualquer programa de treinamento. Simplesmente dizendo-se para um comerciante que ele precisa modificar um determinado hábito operacional, sem oferecer uma

explicação adequada e provas práticas de que a nova sugestão é melhor, não efetuará absolutamente uma modificação duradoura.

2.0 MÉTODO DE ENSINO

- Conteúdo a ser transmitido numa atividade de ensino pode ser identificado como uma série de passos relativamente simples. É necessário ter certeza de que o treinando compreenda e que esteja convencido pelas explicações dadas num primeiro estágio, antes de se passar para o segundo.
- As explicações devem ser dadas em linguagem que seja compreensível pelo grupo-alvo. Comparações e analogias conhecidas pelos treinandos devem ser utilizadas tanto quanto possíveis.
- Instrutores devem ter um mínimo de paciência e compreensão requeridas pela atividade principal de convencer outros sobre a matéria que está sendo dada, quer seja ela nova, quer seja difícil de entender. Os instrutores devem estar alertos quanto ao padrão de aprendizagem, o qual apresenta com uma certa frequência altos e baixos.
- Um período de aprendizagem rápida é muitas vezes seguido por uma fase de incapacidade aparente de aprender. Tal período de inatividade é conhecido como “platô” de aprendizagem. Às vezes, os treinandos precisam de tempo para ajustar-se a estas mudanças sugeridas e também para consolidar o que já aprenderam. Empurrá-los nesta fase pode até criar reações negativas contra qualquer sugestão dada.
- Deve-se lembrar sempre que as pessoas não aprendem sem que esta aprendizagem resulte na possibilidade de satisfazer uma necessidade ou um desejo. **Por exemplo:** mais dinheiro ou menos trabalho. Estas necessidades e desejos se tornam incentivos, e o impulso a satisfazê-los se torna a motivação.

Portanto, a seguinte regra de treinamento pode ser aplicada aqui: **quanto mais uma pessoa for motivada, tanto mais intensidade e vontade de assimilar com rapidez o conteúdo do curso ela terá.**

- A elaboração de um treinamento, com base nas necessidades e desejos existentes do grupo-alvo, requer da equipe de treinadores, como importante tarefa, o estímulo necessário às atividades de treinamento.
- Programas de treinamento bem elaborados se justificam pela substituição do processo lento e dispendioso realizado por cada indivíduo, através de ensaio e erro, por conhecimentos científicos e métodos comprovados que se fundamentem sobre experiências já realizadas, acelerando assim o processo de aprendizagem e criando a oportunidade de satisfazer algumas necessidades e desejos, dentro de um prazo reduzido de tempo.
- Em qualquer programa de ensino, orientado para a transmissão de matérias técnicas e comerciais por meio de demonstrações práticas, duas pré-condições básicas merecem destaque:
 1. A eficácia de um instrutor depende, em grande parte, da confiança que os treinandos nele depositam. Tal confiança só pode ser cultivada pela apresentação em linguagem acessível, de material prático e útil. Assim, só os instrutores que conhecem bem sua matéria e conseguem comunicar seus conhecimentos aos outros alcançam resultados positivos.
 2. A realização de tarefas práticas e com repetição constitui-se num meio através do qual as pessoas aprendem melhor. Portanto, atividades de treinamento em serviço devem ser acompanhadas sempre por demonstrações e tarefas práticas que exijam que os treinandos executem o que assimilaram, mostrando assim sua compreensão e direcionando as

habilidades requeridas à realização de uma determinada tarefa.

3.0 MÉTODO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação de uma mensagem nova (mesmo que melhor) a outras pessoas exige uma habilidade de se comunicar efetivamente com elas e um conhecimento seguro dos fatos apresentados em tal mensagem, para que seja criado um mínimo de confiança necessária. Para encurtar a distância entre os conhecimentos profissionais do instrutor e as dificuldades sentidas pelos treinandos nesta fase de aprendizagem, há três canais de comunicação que podem ajudar:

- **Métodos de massa:** tais como rádio, televisão, internet, publicações e filmes.
- **Métodos grupais:** tais como demonstrações práticas, visitas formais, reuniões visitas formais, reuniões, visitas ao campo.
- **Métodos individuais:** tais como visitas pessoais, discussões, conversas com orientações e explicações cm cada membro do grupo-alvo.

Considerando uma experiência geral que demonstra que as pessoas retém **10% do que ouvem, 20% do que vêem, 50% do que ouvem e vêem e 90% do que ouvem, vêem e fazem por si mesmos**, tornando-se evidente a razão pela qual as explicações dadas em cursos de treinamento em serviço devem ser fortalecidas por material audiovisual e demonstrações práticas. Quanto mais um treinando tiver oportunidade de receber uma determinada mensagem através de diversos canais de comunicação, tanto maior será a probabilidade de que ele compreenderá e absorverá a referida mensagem.

LISTAS-GUIAS PARA A EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DE TREINAMENTO

O sucesso e os resultados positivos de atividades de treinamentos dependem não apenas do conteúdo e metodologia, mas também do planejamento, da organização e da administração pertinentes àquelas atividades e de um ambiente propício à realização das mesmas. As primeiras impressões, as observações e as experiências vividas pelos treinandos, além da atenção a eles dirigida durante o período de treinamento, por ocasião do convite para participar, ou ainda na chegada ao local onde se realizará o treinamento além de procedimentos administrativos e serviços prestados no decorrer do programa, na maioria das vezes servem de base reações mais duradouras do que o próprio conteúdo transmitido pelo curso. Tais fatores são decisivos no que diz respeito a uma boa imagem, aceitação e apoio que uma determinada atividade de treinamento poderá receber. Em muitos casos, são os pequenos detalhes que determinam uma impressão positiva ou negativa de um curso.

Por isso, a organização e execução realizadas com eficiência e interesse nos pequenos detalhes devem ser encaradas como prioridades para que fracassos e imagens negativas sejam evitados.

As seguintes listas-guias procuram proporcionar uma orientação básica sobre vários aspectos e medidas que podem ser observados quando se executam atividades de treinamento.

1.0

CURSOS DE TREINAMENTO

FASE DE EXECUÇÃO PLANEJAMENTO DO CURSO

- Atividades a serem abordadas

- Identificar os atuais problemas
- Analisar os problemas detalhadamente
- Verificar novamente as especificações dos problemas com os referidos grupos
- Identificar grupos - alvo que precisam de treinamento:
 - Número de participantes
 - A localização de cada um
- Analisar as características dos grupos - alvo:
 - A sua experiência profissional
 - Sua formação educacional
 - Sua faixa etária e sexo
 - O tempo disponível para receber treinamento
 - O grau de interesse em receber treinamento
 - Os recursos e equipamento disponíveis
 - Os padrões profissionais e técnicos
- Procure sistemas de apoio:
 - Financeiro
 - Administrativo
 - Instrutores
 - Meios auxiliares para o treinamento
 - Ocasões para demonstrações práticas
 - Locais para realização de treinamentos
- Verificar se há outros cursos semelhantes
- Assegurar o apoio necessário para acompanhamento após o curso
- Elaborar o esboço preliminar do programa do curso

ELABORAÇÃO DO CURSO

- Determinar os objetivos e finalidades do curso
- Determinar o conteúdo do curso
- Assegurar a sincronização dos diversos colaboradores
- Estabelecer a duração do curso
- Alocar o tempo necessário para cada matéria

- Especificar os métodos de treinamento
 - Conferências
 - Discussões
 - Demonstrações práticas
 - Utilização de matérias audiovisuais e escritos
 - Abordagem formal ou informal
 - Atividades grupais
- Determinar o número de participantes
- Especificar os requisitos para admissão
- Definir o período, data e horário conveniente aos participantes para a realização do curso.
- Escolher instrutores qualificados e determinar suas responsabilidades
- Identificar o material necessário para o curso
- Distribuir as responsabilidades entre a equipe organizadora
- Preparar detalhadamente os cálculos de custo
- Estabelecer os procedimentos protocolares e para emissão dos convites
- Determinar um sistema de avaliação do curso
- Assegurar que o curso esteja de acordo com os objetivos propostos e com as expectativas dos clientes
- Elaborar o roteiro e o programa definitivos do curso

ORGANIZAÇÃO DO CURSO

- Assegurar o local para a realização do curso:
 - De fácil acesso
 - Adequado para assuntos a serem tratados
 - Com espaço suficiente
 - Com móveis adequados
 - Que ofereça um relativo grau de conforto, boa ventilação e um ambiente sem distrações.

- Que proporcione condições boas de visão e audição para todos os participantes
- Com áreas para trabalhos em grupo
- Com sanitários suficientes e limpos
- Com recursos requeridos para demonstrações visuais, práticas e lanches e refeições.
- Áreas de estacionamento
- Arranjos especiais para crianças, caso necessário.
- Organizar os meios de transporte necessários
 - Para participantes e instrutores vindos de fora
 - Para ida e volta ao local de treinamento
- Marcar reservas em hotéis, caso necessário.
- Mandar os convites formais juntamente com o programa do curso, com bastante antecedência (pelo menos 14 dias antes da data marcada para o início. Quanto mais importante for curso, tanto mais cedo deverão ser encaminhados os convites).
- Selecionar os convidados de honra, os conferencistas, diretores e outros elementos importantes, informando-os sobre os objetivos e finalidades do curso, além de apresentar-lhes um convite formal para participar.
- Assegurar o seguinte material necessário.
 - Quadro
 - Pincéis atômicos
 - Data show e computador
 - Álbum seriado
 - Material de demonstrações
 - Produto para as demonstrações
 - Microfone e gravadores
 - Tradutores e/ou equipamento para tradução simultânea, caso necessário.
 - Telefone/internet
 - Equipamento de reprodução (fotocópias, mimeógrafos)

- Apostilas, panfletos.
- Mapas
- Organizar outros serviços:
 - Placas indicadoras
 - Enfeites
 - Cafezinho, água, copos plásticos.
 - Lanches
 - Pratos, talheres, copos.
 - Refeições, talões para as mesmas.
 - Escolher local apropriado para a distribuição de alimentos, calcular o número e o espaço necessário.
 - Meios de identificação pessoal
 - Pastas, papel para anotações e lápis.
 - Formulários para inscrição, frequência e avaliação.
 - Local reservado para fumantes
 - Cestas para o lixo
 - Arranjos para pagamentos de diárias
 - Serviços relacionados à marcação de passagens
 - Serviços de secretaria
 - Pontos mais próximos de atendimento médico
- Convidar órgãos de publicidade, onde apropriado:
 - Jornais/jornalistas/fotógrafos

Rádio e televisão

ADMINISTRAÇÃO DO CURSO

- Dar instruções detalhadas aos auxiliares, recepcionistas e todo o pessoal sobre suas funções, antes de iniciar o curso.
- Assegurar uma recepção eficiente e agradável para todos os participantes
- Distribuir pastas, apostilas e outros materiais.
- Seguir os procedimentos estabelecidos para inscrição

- Auxiliar os participantes na acomodação no local (achando um lugar para sentar, por exemplo)
- Testar o equipamento básico antes de começar para vê se está funcionando bem
- Assegurar que todos os participantes possam ver e ouvir o que está sendo tratado
- Controlar a oferta de sucos, lanches e refeições.
- Receber convidados especiais, conferencistas e outros personagens importantes, informando-os com antecedência sobre os procedimentos do curso e o uso de equipamento básico.
- Iniciar na hora marcada
- Chamar representantes, conferencistas para compor a mesa.
- Dar as boas vindas aos participantes em geral
- Agradecer aos promotores e patrocinadores e outros elementos importantes na elaboração do curso
- Apresentar os convidados especiais
- Apresentar os participantes
- Explicar a finalidade e o roteiro do curso
- Escolher o dirigente, secretária, comissão de redação e grupos de trabalho, se necessário.
- Iniciar o programa
- Manter o controle cronológico dos trabalhos
- Incentivar a participação ativa de todos através de perguntas e discussões
- Estabelecer contatos e acolher opiniões durante os intervalos
- Corrigir arranjos quando surgirem problemas
- Fazer resumo dos pontos importantes
- Circular folhas de frequência
- Anotar as decisões importantes tomadas
- Fazer avaliações e testes práticos, quando previstos.
- Anunciar arranjos administrativos e os aspectos importantes do programa

- Atender às reclamações e desejos, quando possível.
- Encerrar o curso e agradecer:
 - Conferencistas
 - Instrutores
 - Convidados especiais
 - Pessoal dos meios de comunicação

Participantes

ACOMPANHAMENTO PÓS-CURSO

- Limpar o local, entregando-o como foi combinado.
- Devolver o equipamento e material emprestado
- Guardar anotações, cds, fitas, fotografias, relatórios dos grupos de trabalho, recibos e outros papéis de importância.
- Mandar uma carta de agradecimento para os promotores, conferencistas e instrutores.
- Registrar as decisões tomadas
- Implementar medidas prometidas com rapidez
- Fazer avaliações de desempenho em serviço, quando necessárias.
- Coordenar o apoio dado na fase de acompanhamento, quando necessário.
- Publicar e distribuir aos participantes resumos dos trabalhos executados, quando assim tiver sido decidido.

2.0 DEMONSTRAÇÕES PRÁTICAS

FASE DE EXECUÇÃO PLANEJAMENTO DA DEMONSTRAÇÃO

- Atividades a serem observadas
- Determinar a finalidade da demonstração

- O que será comprovado
- Procurar comparações simples e claras
- Elaborar um plano detalhado
 - Quem fará o quê, quando, onde e como.
 - Determinar um local adequado para a demonstração
 - Selecionar os dados necessários para convencer os participantes
 - Elaborar o modo pelo qual tais dados sejam determinados
 - Determinar o número das demonstrações necessárias
 - Anotar por escrito o processo seguido, descrevendo-os passo a passo.
- Escolher instrutores que possuam ampla experiência na área de comunicação de conhecimentos para fazer as demonstrações
- Planejar a execução da demonstração
 - Duração da demonstração
 - Pessoal a ser convidado para participar
 - Arranjar material para testes
 - Combinar sobre os procedimentos com o encarregado da demonstração
 - Garantir que todos os passos sejam tratados detalhadamente
- Preparar um esboço e o programa da demonstração
- Disseminar e anunciar a demonstração a todos participantes envolvidos
- Arrumar placas indicadoras e espaços necessários à demonstração.

EXECUÇÃO DA DEMONSTRAÇÃO

- Começar na hora marcada
- Apresentar o encarregado da demonstração
- Assegurar que a platéia possa ver e ouvir tudo que está sendo demonstrado
- Explicar a finalidade e o valor da demonstração
- Explicar o que o encarregado vai fazer
- Indicar quais os resultados esperados

- Garantir que todos os detalhes da demonstração sejam explicados adequadamente
- Encorajar e atender perguntas a cada etapa da demonstração
- Elaborar testes para os participantes
- Controlar e corrigir as atividades dos participantes até que as habilidades e tarefas a serem executadas sejam atendidas adequadamente
- Tirar fotografias como constatação visual da ocorrência
- Distribuir material explicativo sobre a demonstração
- Encerrar a demonstração
- Agradecer ao encarregado e aos participantes

ACOMPANHAMENTO DAS DEMONSTRAÇÕES

- Visitar os participantes no próprio local de trabalho
- Verificar se eles estão aplicando os conhecimentos e o material transmitidos nas demonstrações
- Estimular e lembrar os participantes para porem em prática os conhecimentos adquiridos
- Corrigir suas atividades quando necessário
- Discutir com eles suas experiências e sugestões
- Disseminar e publicar os resultados positivos obtidos

EXECUÇÃO DA VISITA

- Ser pontual
- Ser amável e mostrar-se educado para todas as pessoas presentes
- Descobrir alguma coisa que possa ser elogiada
- Procurar ajudar o cliente a falar sobre seus problemas
- Criar ambiente em que o cliente possa pedir soluções
- Oferecer soluções alternativas e dados necessários
- Assegurar ao cliente a possibilidade de resolver problemas pendentes; confirmar sua colaboração na procura de soluções.

- Privilegiar atividades práticas e, caso necessário, demonstrar o modo de executá-las.
- Discutir tarefas anteriores e sugestões dadas em outras ocasiões, se for o caso.
- Incentivar o poder decisório do cliente
- Assegurar que todos os objetivos da visita sejam realizados
- Fornecer todas as informações essenciais por escrito
- Continuar dando explicações até que o cliente entenda tudo que está sendo transmitido
- Ser sempre amigável e paciente
- Aceitar somente solicitações e desejos que possam se atendidos
- Anotar os compromissos feitos e os resultados positivos atingidos
- Prever os custos e as épocas de atendimentos
- Incentivar o cliente para a atitude de aprender mais, convidando-o a participar em outras atividades de treinamento.
- Discutir as possibilidades para a próxima visita
- Agradecer a todos o tempo, a atenção e a hospitalidade dispensados.

ACOMPANHAMENTO DA VISITA

- Registrar como resumo da visita:
 - As atividades executadas
 - Os resultados atingidos
 - As tarefas distribuídas
 - As medidas recomendadas
- Cumprir todos os compromissos assumidos
 - Encaminhar livros, revistas e artigos requeridos.
 - Enviar qualquer material solicitado
 - Solicitar colaboração de especialistas na solução de problemas pendentes
 - Informar o cliente sobre as oportunidades para mais treinamento

- Marcar uma outra visita para acompanhar o cliente na execução das suas atividades

4.0 PREPARAÇÃO DE ENTREVISTAS, MATERIAL A SER PUBLICADO E CONTATOS COM REPRESENTANTES DE COMUNICAÇÃO DE MASSA.

**FASE DE EXECUÇÃO
PLANEJAMENTO DA PROPAGANDA**

- Atividades a serem observadas
- Qual o objetivo da campanha publicitária
- Quais as questões a serem abordadas
- Quem são os leitores, ouvintes, telespectadores.
- Quais os pontos de maior interesse a serem incluídos
- Quantos detalhes devem ser inseridos
- Qual a atitude do público quanto à questão
- Quanto é conhecido sobre o assunto
- A campanha publicitária é oportuna e prática?
- Qual o melhor meio de comunicação para a transmissão da mensagem
- Quem deve ser contratado e convidado para fazer a publicidade
- Qual é o nível de conhecimentos técnicos dos jornalistas e entrevistadores envolvidos
- Quais os benefícios esperados da publicidade
- Decidir aspectos relativos à execução do plano:
 - Quando
 - Onde
 - Quem
 - Como se realizará o referido plano

- Alocar as responsabilidades referentes à execução
- Prever as demandas de:
 - Material
 - Tempo
 - Pessoal
- Elaborar um roteiro e programação de atividades

ELABORAÇÃO DAS MEDIDAS PUBLICITÁRIAS

- Definir:
 - Tempo a ser utilizado
 - Participantes
- Organizar um local apropriado com:
 - Equipamento
 - Material informativo
 - Serviços auxiliares
- Mandar convites com antecedência (pelo menos duas a quatro semanas antes da data marcada)
- Assegurar os seguintes serviços necessários:
 - Placas indicadoras
 - Espaço para estacionamento
 - Recepção dos convidados e participantes
 - Recursos técnicos relativos a equipamentos usados
 - Lanches
 - Refeições
 - Pastas
 - Material relativo a demonstrações práticas
 - Presentes quando for o caso
- Elaborar o material informativo a ser utilizado
 - Verificar se as informações são verídicas e relevantes
 - Relacionar os fatos numa ordem lógica

- Utilizar somente fatos relacionados ao objetivo da campanha publicitária
- Trabalhar com fatos, evitar simples opiniões.
- Utilizar mensagens simples e claras, de fácil assimilação.
- Usar somente dados atualizados e precisos
- Empregar parágrafos, frases e palavras que transmitam a mensagem de modo (cada parágrafo deve ter uma mensagem/idéia principal)
- Criar conteúdo persuasivo, utilizando um estilo mais direto e personalizado.
- Apontar as vantagens e o valor das informações para o público
- Elaborar e incluir exemplos visuais onde possível
- Preparar textos detalhados e resumidos
- Verificar as informações relativas a:
 - Tempo disponível
 - Mensagem concisa, sem palavras ou idéias supérfluas que desviem o sentido dos objetivos principais.
 - Compreensão da população - alvo em relação à mensagem transmitida; fazer testes práticos.
 - Conteúdo persuasivo da mensagem
- Fazer um teste preliminar antes de lançar a campanha, examinando o funcionamento, eliminando os defeitos que apresente e facilitando o desempenho dos participantes nesse tipo de atividade.

EXECUÇÃO DE MEDIDAS PUBLICITÁRIAS

- Assegurar que todos os participantes estejam prontos no tempo determinado
 - Todo o material esteja preparado
 - Todo o equipamento técnico esteja à disposição e que esteja em condições de funcionamento
 - Todos os serviços necessários estejam facilmente acessíveis

- Organizar recepção eficiente para os representantes dos meios de comunicação
- Proporcionar as instruções e informações requeridas
- Apresentar todos os participantes
- Procurar coordenar as atividades de uma maneira informal e natural
- Agradecer a todos os participantes
- Acompanhar os arranjos posteriores de equipamento, limpeza do local e partidas dos participantes.

ACOMPANHAMENTO DAS MEDIDAS PUBLICITÁRIAS

- Controlar custos e pagamentos relativos aos serviços prestados
- Devolver equipamento emprestado
- Agradecer por escrito aos representantes dos meios de comunicação
- Fornecer resumos por escrito das atividades às pessoas que ficaram impossibilitadas de participar
- Verificar os resultados das medidas publicitárias
- Colher todo o material usado, notícias publicitárias, comentários feitos após a transmissão publicitária.
- Manter os contatos com os leitores, ouvintes e telespectadores, depois, colhendo suas opiniões.
- Fazer análise crítica dos resultados com o pessoal envolvido
- Elaborar medidas necessárias para esta fase de acompanhamento
- Distribuir e utilizar publicações, fotografias e outros recursos produzidos em outras campanhas publicitárias.

NOTAS:

- a) Caso não tiver dados atualizados e interessantes, seria melhor não preparar uma campanha publicitária já que a transmissão de informações atrasadas e sem atração serve para criar uma imagem negativa.

- b) Proporcione tantos dados e informações detalhadas quantos necessários para que a mensagem seja compreensível e persuasiva.
- c) Procure conhecer e estudar o estilo e método de trabalho dos representantes dos meios de comunicação (dos jornalistas, por exemplo) antes de entrar em contato com eles, adaptando os dados a serem incluídos com o esquema seguido pelo meio de comunicação escolhido.
- d) Lembre-se de que dados informativos são às vezes reduzidos. Portanto, organize o material apresentado, de modo que os pontos de maior importância sejam destacados com suas notas explicativas em segundo plano, assegurando assim que a mensagem principal não seja perdida. Tal desempenho facilita o serviço à equipe de redação dos meios de comunicação
- e) Colabore com fotógrafos, técnicos de televisão e outros elementos que estejam envolvidos na montagem da campanha, garantindo assim que todos executem - para você - a melhor tarefa possível.

FIGURA 01

A TAREFA DE UMA EQUIPE DE TREINADORES

[C1] Comentário:

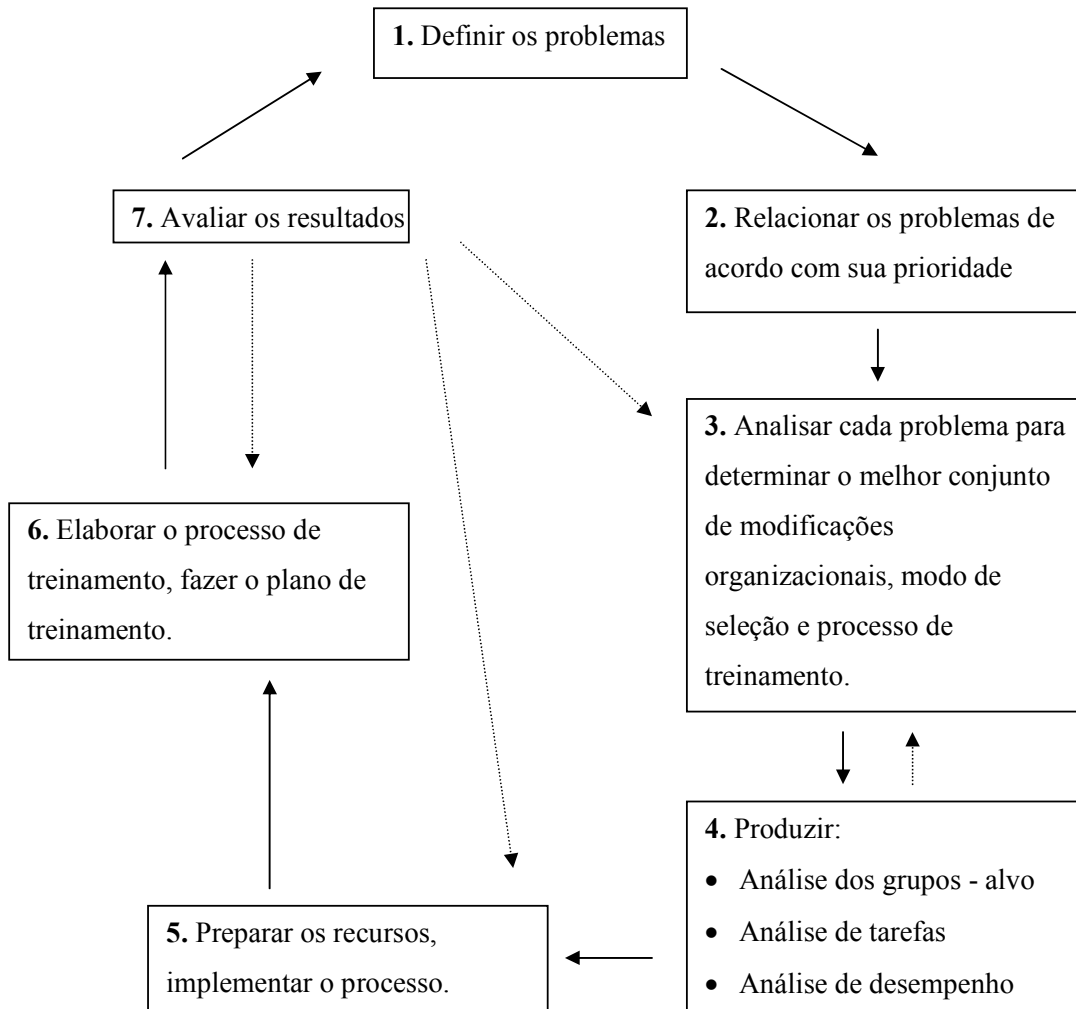


FIGURA 02

PROCESSO DECISÓRIO LÓGICO

