

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Daiany Giselle dos Santos Freitas

Polliana Alves Monteiro

**TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NO SETOR OPERACIONAL
DA EMPRESA AIDAR INDÚSTRIA E COMERCIO DE BEBIDAS LTDA**

ANÁPOLIS-GO

2015

Daiany Giselle dos Santos Freitas

Polliana Alves Monteiro

**TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NO SETOR OPERACIONAL
DA EMPRESA AIDAR INDÚSTRIA E COMERCIO DE BEBIDAS LTDA**

Projeto de pesquisa apresentado à disciplina de Projeto integrador IV, do Curso de Tecnologia em Recursos Humanos, da Faculdade Católica de Anápolis, sob a orientação do Professor MS. Arthur Vandr .

ANÁPOLIS-GO

2015

Daiany Giselle dos Santos Freitas

Polliana Alves Monteiro

**UM ESTUDO SOBRE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NO SETOR
OPERACIONAL DA EMPRESA AIDAR INDÚSTRIA E COMERCIO DE BEBIDAS
LTDA**

BANCA EXAMINADORA

1. _____

2. _____

3. _____

RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo demonstrar a importância do treinamento nas organizações. O treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas criativas e inovadoras, a fim de ajudar a organização e contribuir para o objetivo de se tornar cada vez mais competitiva. Sendo assim o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio. Nesses termos, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à organização e aos clientes. Por isso pessoas treinadas aumentam a produtividade. As organizações tem se empenhado para propiciar oportunidades de aprendizagem aos seus colaboradores. Já na parte de desenvolvimento, pode se entender como um conceito mais abrangente, no que se refere a estimular o crescimento pessoal dos colaboradores.

Palavras-chave: Treinamento e desenvolvimento, eficácia, conhecimento e desempenho.,

SUMÁRIO

1 - Introdução.....	1
2 - Referencial teórico.....	2
3 - Método.....	3
4 - Resultados	4
Figura 1 – Treinamento e desenvolvimento na empresa	5
Figura 2 – Treinamento e um fator relevante ao bom desempenho das atividades.....	6
Figura 3 – O que pode ser problema para o desempenho de suas funções	7
Figura 4 – A atividade que desenvolve você acha que poderia melhorar com o treinamento	8
Figura 5 – De que forma se observa T&D	9
Figura 6 – Houve treinamento quando admitido	10
5 - Conclusão	11
6 - Apêndice	12
7 - Referencias bibliográficas	13

INTRODUÇÃO

E de suma importância dentro de cada empresa a aplicação de Treinamento e Desenvolvimento, pois este tem visado promover o aprendizado do colaborador, fazendo assim ele aprender e a desenvolver as habilidades necessárias dentro da empresa, para desenvolver suas funções. O método aprimora e auxilia o crescimento profissional em diversas áreas gerando fontes de conhecimento em todo o setor da empresa.

A pesquisa se desenvolve através do seguinte problema: Quais são as formas utilizadas no treinamento e desenvolvimento da empresa Aidar?

Temos como objetivo geral: Analisar as formas utilizadas para treinar e desenvolver os funcionários da empresa Aidar.

Como objetivo específico: Avaliação dos métodos adotados para integrar o funcionário que esta iniciando suas atividades no momento do ingresso na empresa; Avaliar a necessidade de treinar e desenvolver um funcionário que já faz parte do quadro de colaboradores da empresa; Avaliar eficácia e benefícios de treinar e desenvolver os colaboradores do setor operacional na empresa Aidar.

Entende-se que o Treinamento e Desenvolvimento não estão voltados somente para a preparação de atividades, mas também para o desenvolvimento de competências comportamentais que auxiliam as pessoas a desenvolverem suas atividades da forma mais eficaz possível, trazendo com isso um crescimento para a pessoa, que adquire novos conhecimentos e desenvolve suas habilidades, e para a empresa, que alcança o sucesso com uma força de trabalho bem mais preparada, podendo desenvolver-se de forma mais competitiva e destacada no mercado.

REFERENCIAL TEORICO

O Treinamento é visto como um processo para aperfeiçoar as capacidades e as competências das pessoas.

Gil (2012), afirma que o sistema de Treinamento e Desenvolvimento vem servindo para ressaltar o papel das pessoas como o principal patrimônio das organizações. O capital humano tornou o diferencial competitivo das organizações, com isso as empresas estão cada vez mais exigentes e estão investindo nas pessoas.

Dessa forma as empresas tem se preocupado cada vez mais, em treinar e desenvolver seus colaboradores, pois tem sido seu diferencial perante outras empresas, um profissional bem preparado exerce suas atividades, o faz com êxito, a chance de erros são mínimas, pois possui segurança daquilo que se faz. Considerando possível criar um clima inovador que levara as organizações a vencerem desafios ocasionados pelas mudanças no mercado.

Diante da concorrência internacional, das mudanças tecnológicas e da internacionalização do conhecimento e da informação, as empresas se vêem diante de uma situação onde devem estar totalmente atualizadas e preparadas para o desconhecido.

Segundo (Lacombe, 2010), a principal razão pela qual as empresas treinam é para proporcionar ao empregado novas habilitações ou melhorar as que ele já possui, ele deve, portanto, produzir mais e melhor para a empresa, proporcionando um retorno investimento que a empresa faz em Treinamento.

De acordo com (Chiavenato, 2009), a necessidade de treinamento ocorre quando uma área de informação ou de habilidades que um grupo ou um indivíduo precisam desenvolver para melhorar o seu desempenho. Existem quatro processos para sabermos da importância do treinamento nas empresas segundo.

1. Sistema Organizacional: De acordo com o diagnóstico da organização verificam-se aspectos importantes como a missão, visão e todos os focos estratégicos que devem ser contemplados com o treinamento.
2. Análise dos recursos humanos: Conforme o perfil das pessoas é possível determinar os conhecimentos e as competências que estas necessitam para alcançar os objetivos estratégicos da organização.

3. Análise dos cargos: A partir dos requisitos, especificações e exigências feitas por causa do cargo define-se o que focar durante o treinamento para que assim os colaboradores possam desempenhar suas funções adequadamente.
4. Análise do treinamento: A partir dos objetivos e metas que deverão ser utilizados como critérios para a avaliação da eficiência e eficácia do programa de treinamento.

Conforme o que diz (Chiavenato, 2006), os principais objetivos do Treinamento são;

1. Preparar as pessoas para a execução imediata do cargo.
2. Proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seu cargo atual, mas também para outras funções mais complexas e elevadas.
3. Mudar a atitude das pessoas seja para criar um clima mais satisfatório entre elas ou para aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas as novas técnicas de gestão.

Para (Marras, 2009), existem 4 etapas para se realizar um treinamento.

Primeira etapa: é o diagnóstico de treinamento, que representa o levantamento e a análise que dão subsídio ao plano de treinamento, é preciso fazer uma análise de LNT (Levantamento de Necessidade de Treinamento) para identificar pra qual área existe a necessidade de aplicar o Treinamento, Métodos para realizar LNT:

- Aplicação de questionários;
- Entrevistas com trabalhadores e supervisores;
- Aplicações de testes ou exames;
- Avaliação de desempenho;
- Solicitação direta do trabalhador ou supervisor.

Para realização do levantamento de necessidades a área de treinamento pode-se valer de um ou mais desses métodos, a escolha do método dependerá das características da organização.

De acordo com (Marras, 2011) o LNT é um conjunto de carências que provoca uma ineficiência indesejada pela organização e se origina até mesmo no próprio recrutamento e seleção dos trabalhadores.

Segunda etapa: é o Planejamento de Treinamento, essa etapa consiste em analisar e coordenar as ações consideradas prioritárias e necessárias para serem implementadas em módulos de aprendizagem.

Terceira etapa: Execução do treinamento é a aplicação prática daquilo que foi planejado e programado para suprir as necessidades de aprendizagem detectadas na organização.

Quarta etapa: Avaliação do treinamento tem por finalidade aferir os resultados conseguidos comparativamente àquilo que foi planejado e esperado pela organização, para que essa etapa consiga cumprir a sua finalidade, todo módulo de treinamento deve ser previamente planejado e programado para que seu término haja a possibilidade de mensurar os resultados conseguidos.

Lacombe e Heilong(2008) estacam a importância do treinamento para as empresas considerando:

A principal razão pela qual as empresas treinam é para proporcionar ao empregado novas habilidades ou melhorar as que ele já possui. Ele deve, portanto produzir mais e melhor para a empresa, proporcionando um retorno ao investimento que a empresa fez em treinamento.

Treinamento no trabalho também conhecido como on-the-job, o treinamento no trabalho é aquele que ocorre no dia-a-dia. As principais formas de Treinamento são; orientação da chefia, estabelecimento de metas e avaliações, rotação de funções, substituições temporárias, orientação por meio de mentores e incumbências especiais.

É o Treinamento programado e executado pela empresa exclusivamente para seus executivos e empregados, mas realizado fora do ambiente de trabalho, são cursos, palestras e seminários de capacitação, de aperfeiçoamento, de desenvolvimento pessoal, para melhorar o desempenho das pessoas na função que exercem ou para prepara-la para novas funções. A vantagem desse tipo de treinamento sobre o externo é que pode ser projetado para atender especificamente as necessidades da empresa.

É programado e executado por universidades e demais instituições de educação, de treinamento empresarial e de formação de mão de obra especializada. São destinados a aperfeiçoar e desenvolver pessoas em novas habilitações ou para proporcionar conhecimentos generalistas de administração, economia ou outros assuntos de interesse geral das empresas, a vantagem deste tipo de treinamento é o contato que os treinando tem com colegas de outras empresas, garantindo maior diversidade e riqueza de experiências e conhecimentos.

Muitas empresas estão usando seus sites para criar portais de treinamento, não só para seus funcionários como para seus clientes e fornecedores. A possibilidade de treinar sem a presença física dos treinandos ampliou enormemente as oportunidades de treinar pessoas que, de outra forma, não teriam como participar do programa.

Conforme o que diz, (Lacombe, 2010), uma das razões pelas quais as empresas investem menos do que deveriam em treinamento é o receio da perda do investimento, uma vez que o beneficiário direto do investimento, o empregado, poderá deixar a empresa a qualquer momento, pior ainda poderá ir trabalhar para um competidor.

As empresas têm esse receio de investir no colaborar, visto que um empregado treinado e desenvolvido além de trazer retorno para a empresa por desenvolver bem sua função ele se sente motivado para se empenhar mais e continuar no trabalho. As empresas têm receio de que o colaborador treinado se desligue da empresa e vá para outra, perdendo assim todo Treinamento e investimento que teve com o funcionário.

Segundo (Chiavenato, 2006), são poucos empresários que encaram o Treinamento como uma forma de reduzir custos e aumentar a produtividade, a maioria prefere considerar o Treinamento como uma função social, e não econômica, e como uma despesa e não como um investimento que pode trazer valiosos retornos.

Entre vários benefícios que o Treinamento tem ele é importante também para reduzir a rotatividade na empresa, pois um funcionário que não desempenha bem a sua função ele se sente desmotivado a estar na empresa e pode ser cobrado também pelo seu gestor. O Treinamento e Desenvolvimento trazem retorno para a empresa e também para o desenvolvimento pessoal do colaborador.

Para (Bohlander e Snell, 2009) os gestores e a equipe de RH devem estar atentas as necessidades de treinamento da empresa e os setores onde serão necessários à sua aplicação. Se os colaboradores não conseguirem atingir seus objetivos de produtividade, já é um sinal de necessidade de treinamento, Segundo Bohlander e Snell (2009):

Para ter certeza se um determinado treinamento será eficaz, deve focalizar nas prioridades da organização, a equipe gestora deverá fazer uma avaliação utilizando três tipos de análise: Análise da empresa; análise das tarefas; análise de pessoas.

Os programas de contratação devem identificar recrutar e contratar os melhores talentos. Assim facilitara na aplicação do treinamento, criando oportunidades para aprimoramento das qualificações existentes.

O Desenvolvimento de pessoas é mais amplo e tem como objetivo principal capacitar as pessoas para se tornarem profissionais de sucesso, (Segundo Marras, 2011):

Treinamento é o processo de assimilação cultural em curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidade, atitudes, relacionada à execução de suas tarefas e otimização do trabalho. Afirma ainda que o treinamento produz um estado de mudança no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada trabalhador.

O Desenvolvimento de pessoas está cada vez mais ganhando destaque, porque ele tem como objetivo estratégico o crescimento e a sustentabilidade das organizações para enfrentar as rápidas mudanças que os tempos atuais e a globalização estão proporcionando, assim com funcionários desenvolvidos, estão preparados pra lidar com as mudanças e obter vantagem em relação a concorrência do mercado de trabalho, Diz (Lacombe, 2011):

As empresas que não treinam e desenvolvem seus funcionários, podem enfrentar dificuldades competitivas por falta de gente preparada para seus cargos.

Sendo assim o Desenvolvimento tem como foco o desempenho futuro das pessoas na organização e para isso as empresas fazem uso de alguns métodos que auxiliam nesse processo, De acordo com (Chiavenato, 2009):

Desenvolvimento de Habilidades: Principalmente as habilidades, destrezas e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do cargo atual ou de possíveis ocupações futuras, trata-se de um Treinamento orientado diretamente para as tarefas e operações a serem executadas.

Desenvolvimento ou Modificação de atitudes: São mudanças de atitudes negativas para atitudes mais favoráveis entre os funcionários, aumento de motivação, desenvolvimento da sensibilidade do pessoal de gerencia e de supervisão quanto a sentimentos e reações das pessoas, envolvendo aquisição de novos hábitos e atitudes.

Desenvolvimento de Conceitos: O Treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de ideias para facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa para elevar o nível de generalização desenvolvendo gerentes que possam pensar em termos globais e amplos, Segundo (Chiavenato, 2010)

As organizações mais bem sucedidas investem em treinamento e Desenvolvimento para garantir bons retornos.

Um dos maiores receios dos gerentes, é que após ter o conhecimento adquirido seu colaborador se desligue e vá para outra empresa, fazendo desta forma, que a empresa perca o investimento no funcionário, além disso, pode beneficiar uma empresa concorrente ao contratar o colaborador que já foi treinado pela organização anterior. Este pode ser um dos maiores riscos em treinamento de pessoas, porém medidas de redução de riscos devem ser adotadas antes de iniciar um treinamento.

O Desenvolvimento é destinado a capacitar a equipe de trabalho a reduzir ou eliminar a diferença entre o atual desempenho e os objetivos e realizações propostos.

O Desenvolvimento de Pessoas não é despesa, mas um investimento cujo retorno é altamente compensador a organização.

O Desenvolvimento está mais focalizado no crescimento pessoal do empregado e visa a carreira futura e não apenas o cargo atual, Conforme (Chiavenato 2006):

Todas as pessoas, independente de suas diferenças individuais podem e devem se desenvolver.

Há uma diferença entre Treinamento e Desenvolvimento de pessoas. Embora os seus métodos sejam similares para afetar a aprendizagem, a sua perspectiva de tempo é diferente.

(Chiavenato, 2006) diz que:

O Treinamento é orientado para o presente, focalizando o cargo atual e buscando melhorar aquelas habilidades e competências relacionadas com o desempenho imediato do cargo.

O Desenvolvimento de pessoas focaliza em geral os cargos a serem ocupados futuramente na organização e as novas habilidades e competências que serão requeridas, através do Treinamento e Desenvolvimento a pessoa pode assimilar informações, aprender

habilidades, desenvolver atitudes e comportamentos diferentes e desenvolver conceitos abstratos.

MÉTODO

TIPO DE PESQUISA

A natureza da pesquisa foi aplicada, com o objetivo de gerar conhecimento para aplicações práticas dirigida à solução dos problemas específicos, para análise melhor dos dados a serem obtidos será utilizada no trabalho a pesquisa quantitativa o qual nos permitiu traduzir opiniões e número em informações relevantes às quais serão classificadas e analisadas, a fim de mensurar melhor os dados da pesquisa, e servir como bússola para solução da pergunta problema deste trabalho científico.

UNIVERSO / AMOSTRA

Os participantes da pesquisa foram todos os colaboradores da empresa AIDAR INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE BEBIDAS de Anápolis.

COLETA DE DADOS

Os dados primários foram obtidos através de aplicação de questionários. Questionário este formado por 15 questões, sendo questões do tipo objetivas.

TRATAMENTOS DOS DADOS

Para análise e interpretação dos dados, aplicamos o tipo de pesquisa quantitativa, sendo que as informações obtidas foram seguidas de textos explicativos, sendo utilizada a técnica da análise descritiva.

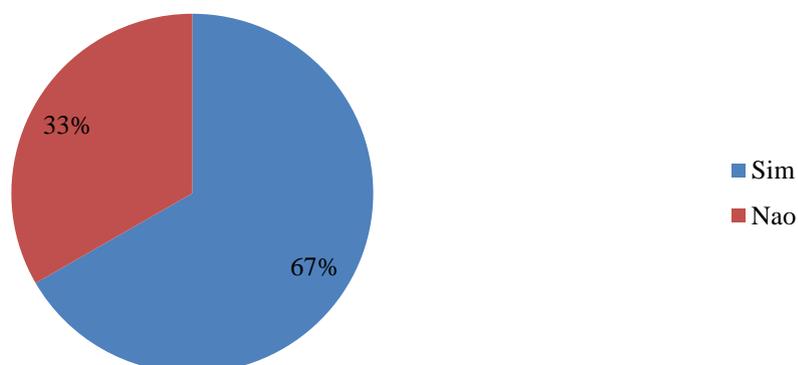
IMPLICAÇÕES ÉTICAS DA PESQUISA

Abordou-se para realizar a pesquisa todos os participantes descritos na amostra, sem objeção de cor, raça, sexo, religião, grau de instrução ou classe social, todos os dados foram

analisados de forma igual. Vale ressaltar que ninguém foi obrigado a participar, todos os dados e informações coletadas foram de livre e espontânea vontade dos questionados e não iremos fornecer a identidade dos participantes.

RESULTADOS DA PESQUISA				
PESSOAS	SEXO	IDADE	ESCOLARIDADE	TEMPO NA EMPRESA
P.1	FEM.	24	ENS. MEDIO	1 ANO
P.2	FEM.	25	SUPERIOR (CURSANDO)	1 MES
P.3	MASC.	27	ENS. MEDIO	8 MESES
P.4	FEM.	28	ENS. MEDIO	3 ANOS
P.5	MASC.	28	ENS. MEDIO (INCOMPLETO)	4 ANOS
P.6	FEM.	30	ENS. MEDIO	1 ANOS 4 MESES
P.7	FEM.	33	SUPERIOR (INCOMPLETO)	5 ANOS
P.8	MASC.	34	ENS. MEDIO (INCOMPLETO)	4 ANOS
P.9	MASC.	35	ENS. MEDIO	2 ANOS
P.10	MASC.	36	ENS. MEDIO	2 ANOS
P.11	FEM.	38	SUPERIOR	10 ANOS
P.12	MASC.	40	SUPERIOR	3 ANOS
P.13	MASC.	41	ENS. MEDIO	5 ANOS
P.14	MASC.	46		15 ANOS
P.15	MASC.	51	ENS. MEDIO	6 ANOS

FIGURA 1 - TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA EMPRESA

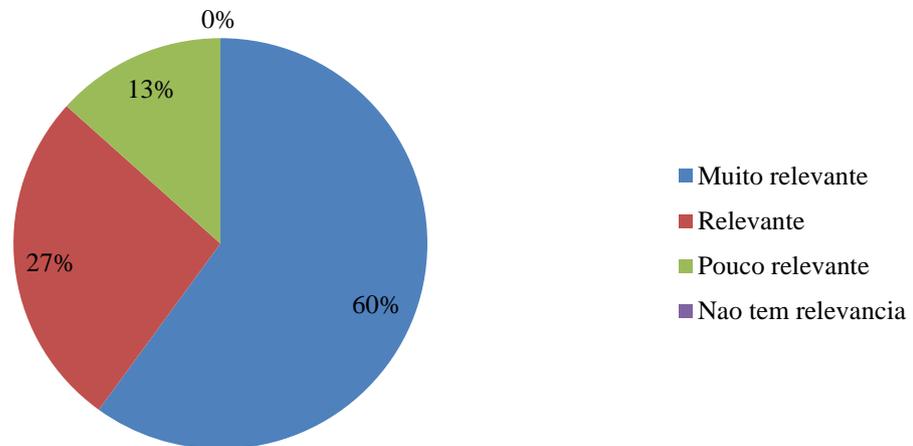


Fonte: autores

Considera-se que o treinamento deve orientar as experiências de aprendizagem num sentido positivo e benéfico. Os indivíduos em todos os níveis da empresa devem, quando necessário, desenvolver mais rapidamente seus conhecimentos, atitudes e habilidades. Segundo a figura 1 a empresa pesquisada oferece treinamento para seus funcionários? Não houve por parte da amostra de funcionários pesquisados uma coerência na resposta, considerando ser uma pergunta binária, sem mais opções de marcação. Entende-se que ou a empresa oferece ou não oferece. Compreende-se no presente contexto que os colaboradores que marcaram a alternativa “não”, ainda não tenham passado por algum tipo de treinamento na empresa por serem novatos.

Nesse sentido entende-se que a empresa oferece sim treinamento e desenvolvimento a seus funcionários, porém não de uma forma completa, que englobe todos os setores. Entende-se ainda, mediante a figura 1, que o T&D pode ser algo realizado por etapas, paulatinamente, sem englobar todos os funcionários. Observa-se que ações de T&D em empresas do ramo de bebidas podem ser realizadas de acordo com a necessidade de cada setor ou grupo de funcionários.

**FIGURA 2 - TREINAMENTO E UM FATOR RELEVANTE EM
RELAÇÃO AO BOM DESEMPENHO DAS ATIVIDADES NA
EMPRESA**



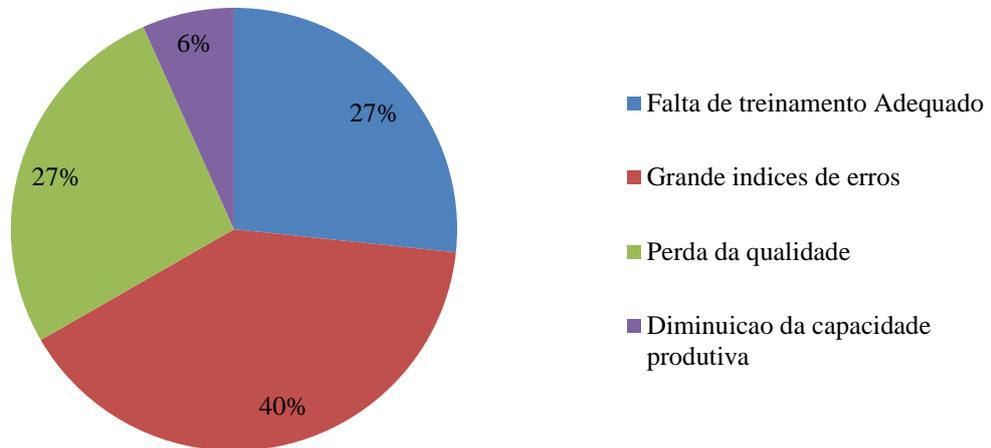
Fonte: autores

Depois de colhidos os dados, foram feitas perguntas sobre o treinamento. Foi perguntada a opinião dos funcionários sobre a relevância do treinamento para o bom desempenho da organização, se os mesmos acham que o treinamento contribui ou não para a melhoria da organização.

De acordo com a pesquisa, quase todos responderam que tem muita relevância, demonstrando que os colaboradores admitem que o treinamento possa fazer a diferença no que diz respeito à melhoria do desempenho organizacional, ou seja, que o treinamento é muito importante para o desenvolvimento do colaborador.

Define o treinamento como sendo o processo educacional de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada (CHIAVENATO 2002).

FIGURA 3 - O QUE PODE SER PROBLEMA PARA O DESENVOLVIMENTO DE SUAS FUNÇÕES

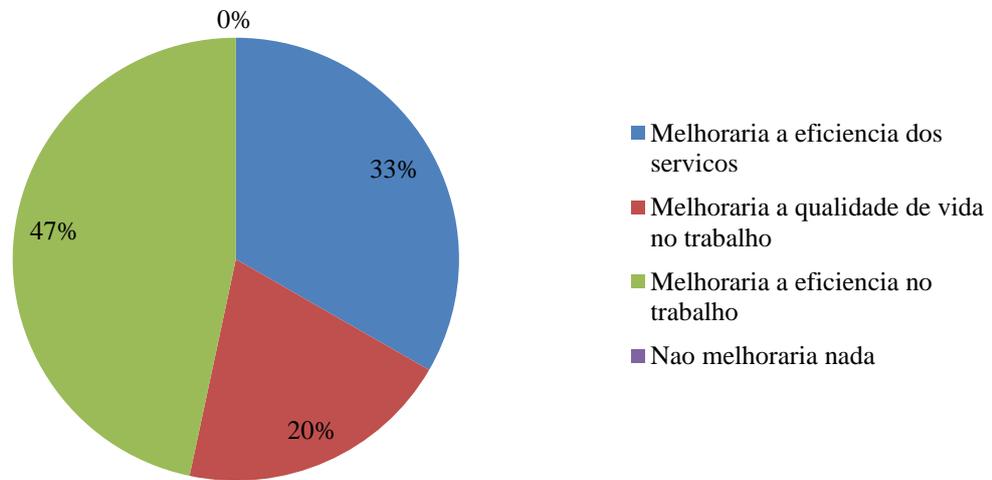


Fonte: autores

Durante o tempo em que trabalhou na empresa já aconteceu algum problema que possivelmente poderia ser evitado com um treinamento. Sendo assim, treinar e capacitar o funcionário para que sejam minimizados os erros e esses entraves que só trazem problemas para a organização melhorando assim a forma como os serviços são executados pelos membros da empresa.

O treinamento começa como uma resposta a uma necessidade ou a uma oportunidade em um ambiente organizacional, (Boog, 2001).

FIGURA 4 - À ATIVIDADE QUE DESENVOLVE, VOCÊ ACHA QUE PODERIA MELHORAR COM O TREINAMENTO



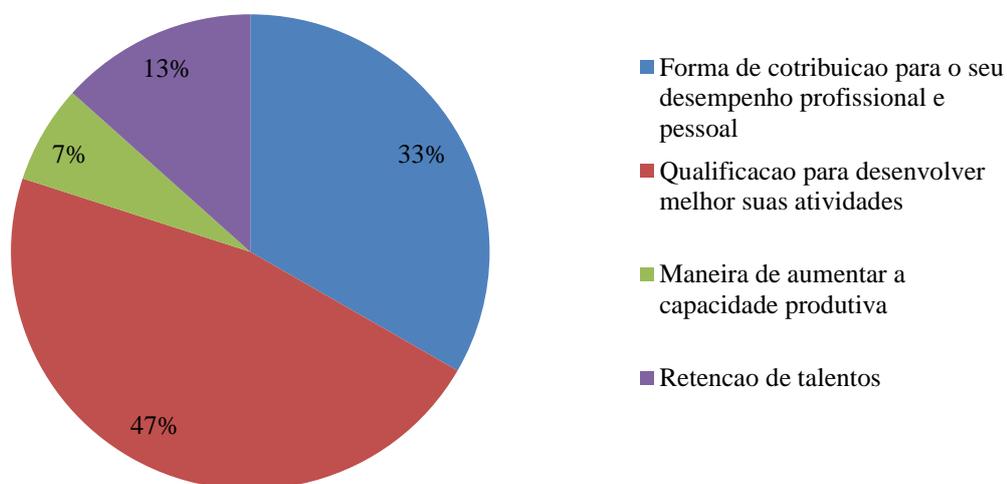
Fonte: autores

Na questão foi perguntado aos funcionários se o mesmo acha que diante da atividade que desenvolve em seu trabalho, ele poderia melhorar ou aperfeiçoar com o treinamento. As maiorias das pessoas questionadas responderam que melhoraria a eficiência no trabalho.

Percebe-se então que o treinamento só contribui para a empresa e trás benefícios, portanto, com um investimento em treinamento, o colaborador vai se sentir apto e seguro na realização de suas tarefas, diminuindo os erros e contribuindo favoravelmente para o sucesso da empresa.

Treinar é "o ato intencional de fornecer os meios para proporcionar a aprendizagem" (Chiavenato, 1994).

FIGURA 5 - DE QUE FORMA SE OBSERVA T&D

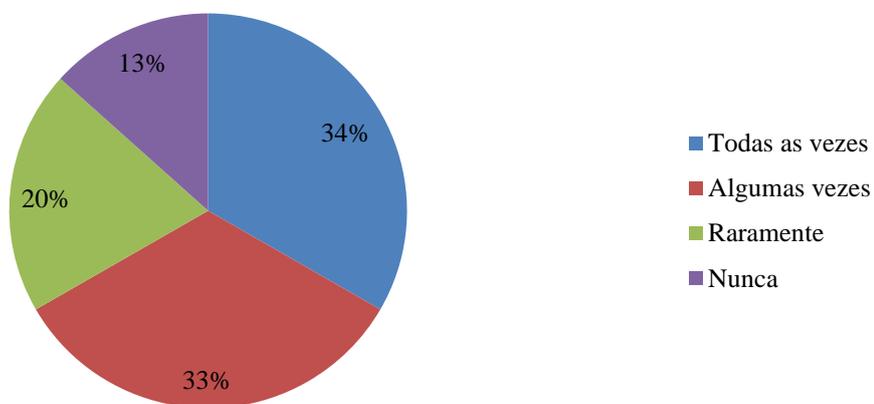


Fonte: autores

Na empresa a maioria, dos entrevistados tem uma visão de Treinamento & Desenvolvimento como uma forma de qualificação para desenvolver melhor suas atividades, e alguns ainda acreditam que é uma forma de contribuição para o seu desempenho profissional e pessoal.

O treinamento e o desenvolvimento quando bem aplicados trazem benefícios para as pessoas e para as organizações, entre eles podem se destacar: o aumento da produtividade, a redução de tempo, redução de custos por causa da abstenção de erros e acidentes. (Chiavenato 1999), então se acredita que o T&D é uma maneira de qualificação para desenvolver melhor suas atividades é uma maneira correta de percepção.

FIGURA 6 - HOUVE O PROCESSO DE TREINAMENTO DIRECIONADO À ATIVIDADE QUE IRIA REALIZAR QUANDO ADMITIDO?



Fonte: autores

Ao ser admitido na empresa, foi submetido (a) a algum tipo de treinamento. Como pode se ver no gráfico acima, a maioria disse ter recebido treinamento para a função que iria exercer e outros disseram ter recebido treinamento algumas vezes.

Portanto, nota-se que com o treinamento a empresa ganha uma grande melhoria no desempenho dos funcionários e da empresa.

CONCLUSÃO

O presente trabalho descreveu a importância do treinamento e desenvolvimento das pessoas em empresas de pequeno porte e, principalmente, o que a falta destes podem trazer para os colaboradores e empresas. Com o estudo da bibliografia foi possível diagnosticar que o uso do treinamento constante proporciona melhorias para os colaboradores, capacitando e valorizando-os, o que se torna um diferencial na qualidade do produto ou serviço. Vale lembrar, ainda, que os estudos demonstraram que Na mesma direção da bibliografia foram os trabalhos de campo, pois a empresa Aidar que aplicamos o questionário demonstrou integração, entretanto, a empresa que não possuía nenhum tipo de treinamento, demonstrou menor satisfação dos colaboradores e, por conseguinte, uma menor qualidade do produto ou serviço e menor lucratividade. O treinamento proporciona uma maior lucratividade para empresa.

Com isso, o objetivo do nosso trabalho foi alcançado com êxito através das análises de pesquisas realizadas, onde conseguimos resolver a nossa problemática comprovando que a falta de treinamento e desenvolvimento na empresa são associadas a fatores negativos como: diminuição de rendimento, dificuldade em acompanhar a tecnologia e desmotivação do funcionário, e com isso a empresa acaba perdendo qualidade desde o atendimento até a qualidade do produto ou serviço. Portanto, nós como Administradores e futuros líderes, aproveitamos o conhecimento e percebemos o quanto é importante investir em treinamento e desenvolver os colaboradores. O trabalho como um todo nos trouxe a oportunidade de conhecer com profundidade a área de Gestão de Recursos Humanos e nos proporcionou um pouco mais de conhecimento em treinamento e desenvolvimento de pessoas.

APENDICE

Questionário para avaliar o nível de Satisfação e Motivação no processo de Treinamento e Desenvolvimento dos funcionários.

Sexo:

Qual sua idade?

Escolaridade?

Tempo que trabalha na empresa?

1) Dentro da empresa existe Treinamento e Desenvolvimento?

Sim

Não

2) Você acha que treinamento è um fator relevante em relação ao bom desempenho das atividades na empresa?

Muito relevante

Relevante

Pouco relevante

Não tem relevância

3) Nos itens abaixo o que pode ser problema para o desempenho de suas funções?

Falta de treinamento adequado

Grande índices de erros

Perda da qualidade

Diminuição da capacidade produtiva

4) Em relação à atividade que você desenvolve você acha que poderia melhorar com o treinamento?

Melhoraria a eficiência dos serviços

Melhoraria a qualidade de vida no trabalho

Melhoraria a eficiência no trabalho

Não melhoraria nada

5) Você vê o Treinamento & Desenvolvimento como?

Forma de contribuição para o seu desempenho profissional e pessoal

Qualificação para desenvolver melhor suas atividades

Maneira de aumentar a capacidade produtiva

Retenção de Talentos

6) Quando você foi admitido passou por algum processo de treinamento direcionado à atividade que iria realizar?

Todas às vezes

Algumas vezes

Raramente

Nunca

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa**. 7. Ed. ver. e atual. Barueri, SP: Manole, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital das organizações**. 9 ed. Revista e Atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 8ª Reimpressão.

FRANÇA, Ana Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2011. Págs.: 7 a 11.

VILAS BOAS, Ana Alice; **ANDRADE**, Rui Otávio Bernardes de. **Gestão Estratégica de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

VERGARA Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração**. 11ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LACOMBE, Francisco Jose Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva 2005.

PIO Cleusa. **Treinamento e desenvolvimento de pessoas: dois lados da mesma moeda**. Disponível em: Acesso em: 29 jun. 2011, 21h00min.