

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

ANA LUIZA MACHADO SILVA
TARCISIO MOTA

A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA PANIFICADORA ELDORADO, EM
RELAÇÃO ÀS TÉCNICAS DE TREINAMENTOS.

ANÁPOLIS / GO
2016

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

ANA LUIZA MACHADO SILVA
TARCISIO MOTA

A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA PANIFICADORA ELDORADO, EM
RELAÇÃO ÀS TÉCNICAS DE TREINAMENTOS.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentando
ao Curso Superior em Tecnologia de Gestão
em Recursos Humanos da Faculdade Católica
de Anápolis, do Curso como requisito para a
obtenção do título de Tecnólogo em Recursos
Humanos sob a orientação do Prof.Ms. Wilton
Alves Ferreira Júnior.

ANÁPOLIS / GO
2016

ANA LUIZA MACHADO SILVA
TARCISIO MOTA

TÉCNICAS DE TREINAMENTO PARA A PANIFICADORA ELDORADO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para conclusão do curso de
Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.

EXAMINADORES

Prof.Ms. Wilton Alves Ferreira Júnior

ANÁPOLIS / GO
2016

SUMÁRIO

Resumo	5
Abstract	6
Introdução	7
1. Referencial Teórico	8
2. Técnicas Tecnológicas.....	12
3. Metodologia.....	14
4. Análise e discussão dos resultados.....	15
4.1 Análise Qualitativa	26
5. Conclusão	28
6. Referências	29
7. Apêndices	30

RESUMO

Dentre as técnicas ou processos de treinamentos que visam uma melhoria contínua no atendimento, percebe-se que as empresas, segundo Chiavenato (2009), pouco utilizam dessa ferramenta para manter ou movimentar seus colaboradores com a finalidade de uma melhoria contínua no atendimento. Identificar qual o tipo de treinamento e as necessidades dos colaboradores, a fim de aprimorar os treinamentos para melhorar o desempenho dos funcionários. Atualmente sente-se uma necessidade grande nas empresas de variados ramos relacionados à melhoria no atendimento, ao trabalho em equipe, planejamento, inovação e negociação, isto é devido a falta de capacitação, os colaboradores acabam agindo com desleixo perante aos clientes, prejudicando a fidelização nas mesmas. O treinamento pode ser definido como um esforço planejado, organizado, especialmente criado para auxiliar os indivíduos a desenvolverem e exercitarem suas capacidades. O treinamento tem como objetivos que os indivíduos aprendam o método certo de trabalho; alcancem um nível satisfatório de desempenho no trabalho e que eles possam adquirir capacidades que poderão ser importantes para possíveis ocupações futuras. Além de aperfeiçoarem seus conhecimentos e habilidades de trabalho, receber informações importantes e para que possam modificar suas atitudes. A capacitação dos profissionais que trabalham em uma empresa é de fundamental importância para a melhoria da qualidade dos serviços que a mesma deseja oferecer ao seu público-alvo.

PALAVRAS CHAVE: Treinamento; Empresa; Fidelização.

ABSTRACT

Among the techniques or processes of training aimed at continuous improvement in service, it is clear that companies, according to Chiavenato (2009), little use of this tool to maintain or move its employees for the purpose of continuous improvement in service. To identify which type of training and the needs of employees in order to improve training to improve employee performance. Currently feels a great need in enterprises of various branches related to improvement in customer service, teamwork, planning, innovation and negotiation, this is due to lack of training, employees end up acting carelessly towards customers, damaging loyalty in them. Training can be defined as a planned effort, organized, specially created to help people to develop and exercise their capacities. The training aims that individuals learn the right working method; achieve a satisfactory level of performance at work and that they can acquire skills that will be important for possible future occupations. In addition to enhance their knowledge and job skills, receive important information and so they can modify their attitudes. The training of professionals working in a company is crucial to improving the quality of services that it wants to offer to its target audience.³

KEY WORDS: Training; Company; Loyalty.

Introdução

Diagnosticar a melhor técnica de treinamento para os colaboradores da Panificadora Eldorado, visando melhoria contínua no atendimento. Dentre as técnicas ou processos de treinamentos que visam uma melhoria contínua no atendimento, percebe-se que as empresas, segundo Chiavenato (2009), pouco utilizam dessa ferramenta para manter ou movimentar seus colaboradores com a finalidade de uma melhoria contínua no atendimento. Diante desse fato tem se a seguinte problemática :Qual a melhor técnica de treinamento que pode ser aplicada para a melhoria das necessidades dos colaboradores internos da Panificadora Eldorado visando qualificação no atendimento levando a satisfação e fidelização dos clientes?

As principais técnicas que poderão ser utilizadas a partir de abordagem de autores que estudam Recursos Humanos.

A escolha do tema é pelo fato da empresa em questão estar preocupada com a necessidade de seus colaboradores. Existe uma relevância no tema, pois a empresa está em destaque no cenário anapolino sendo assim de suma importância olhar as necessidades dos colaboradores para que todos desempenhem bem seu trabalho refletindo no sucesso da empresa e na satisfação e qualidade dos clientes.

Essa pesquisa irá impactar no modo de pensar e agir da administração da panificadora para que estejam sempre atentas as necessidades dos colaboradores que já estão na empresa melhorando o ritmo de trabalho.

Os alunos do quarto período do curso de Recursos Humanos querem identificar qual o tipo de treinamento e as necessidades dos colaboradores, a fim de aprimorar os treinamentos para melhorar o desempenho dos funcionários.

- Verificar as necessidades dos colaboradores
- Identificar os possíveis tipos de treinamentos necessários.
- Elaborar e aplicar uma pesquisa com os colaboradores, para poder estudar os tipos de treinamento.

1. Referencial Teórico

O conhecimento, de acordo com CHIAVENATO (2010. P.398) traz uma referência a Druker onde diz que:

O conhecimento é a informação que transforma algo ou a alguém no sentido de realizar ações ou em função de dotar o indivíduo ou a instituição da capacidade de agir de maneira diferente ou mais eficiente. Conhecimento significa informação estruturada e capaz de gerar e agregar valor.

Sabe-se que as organizações de sucesso são aquelas que possuem seus objetivos definidos, um departamento de Recursos Humanos organizados, e seus instrumentos de qualificação claros. Referimos a instrumentos treinamentos, cursos, palestras, entre outros meios que trazem tantos benefícios as organizações.

Temos muitas ferramentas boas que nem sempre são utilizadas de maneira correta, as empresas tem alguns problemas relacionados à formação de lideranças ou de gestores de pessoas, isso é falta de treinamento com objetivos claros, que acabam prejudicando diretamente os colaboradores das empresas. Muitas empresas acabam não investindo e não preocupando em treinar seus colaboradores quando são contratados gerando assim problemas no futuro.

“O termo treinamento é utilizado para designar a aquisição ou o aprimoramento de uma habilidade operacional ou comportamental, isto é, a capacitação para fazer algo com eficiência e eficácia, isto é, para produzir ou fazer acontecer.” (NASCIMENTO; 2006, p.21)

Nascimento(2006), deixa muito claro a importância de utilizar treinamento, pois nele há aquisição ou aprimoramento de habilidades específicas importantes para o desenvolvimento e capacitação do colaborador para determinada função.

“para se comunicar com eficácia; para persuadir, para negociar; para administrar conflitos; para trabalhar em equipes ou liderá-las para ouvir; para inovar criar; para planejar, programar e/ou organizar o trabalho ou as próprias atividades etc.(NASCIMENTO; 2006, p.21)

Milkovich e Boudreau (2000) cita o treinamento como um processo sistemático e importante para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais.

Segundo Barreto afirma que o treinamento faz parte de um processo de educação profissional que em como objetivo principal adaptar o homem ao trabalho tornando-o capaz para o exercício de um cargo, podendo ser aplicado a todos os níveis ou setores da empresa

Atualmente sente-se uma necessidade grande nas empresas de variados ramos relacionados à melhoria no atendimento, ao trabalho em equipe, planejamento, inovação e negociação, isto é devido a falta de capacitação, os colaboradores acabam agindo com desleixo perante aos clientes, prejudicando a fidelização nas mesmas.

A motivação é uma força que impulsiona o indivíduo para um objetivo. E que existem dois tipos de forças, a positiva, que levam o indivíduo a se aproximar do objetivo, e a negativa, que leva o indivíduo a afastar-se dele. Ele define também a liderança como influência interpessoal em uma situação por intermédio da comunicação, para que sejam atingidas metas. No processo de liderança são considerados importantes três elementos: *o líder, que é o influenciador; o seguidor, que é o influenciado e a situação*. A liderança tem como finalidade atingir metas, sendo elas: organizacionais, de grupo, pessoais do seguidor e pessoais do líder (Minicucci, 2007).

Ainda de acordo com Minicucci, o treinamento é definido como um esforço planejado, organizado, especialmente criado para auxiliar os indivíduos a desenvolverem e exercitarem suas capacidades. O treinamento tem como objetivos que os indivíduos aprendam o método certo de trabalho; alcancem um nível satisfatório de desempenho no trabalho e que eles possam adquirir capacidades que poderão ser importantes para possíveis ocupações futuras. Além de aperfeiçoarem seus conhecimentos e habilidades de trabalho, receber informações importantes e para que possam modificar suas atitudes.

Araújo (2014) afirma que não existem técnicas melhores ou piores e sim técnicas mais ou menos adequadas, conforme os objetivos que pretendemos atingir. Através do treinamento – e do desenvolvimento a pessoa pode assimilar informações, aprender habilidades e desenvolver atitudes e comportamentos diferentes e desenvolver conceitos abstratos.

Os pesquisadores desse assunto vêm mostrando que para resolver esses problemas considerados graves as organizações não se resolvem apenas com um treinamento, desenvolvimento do ser humano acontece somente com programas de capacitação objetivos e bem elaborados, vai além de partes só teóricas, como cursos.

Precisa-se acontecer atividades como dinâmicas e práticas. Pois relações humanas, comunicação e lideranças só são desenvolvidas em atividades práticas. Assim nota-se a importância de outro fator, o desenvolvimento este é o constante aprimoramento dos colaboradores e do ser humano em si nas organizações. No desenvolvimento irá acontecer o acréscimo de conhecimentos diariamente, causando ampliação em suas perspectivas e maturidade.

Estas duas ferramentas quando estão alinhadas de forma sistemática causa a diminuição de variados problemas que foram citados acima.

É necessário que esteja claro aos colaboradores das organizações, os benefícios que acontecem quando participam de treinamento e desenvolvimento, caso não aconteça essa conscientização não irá ter o resultado esperado, e também causa alguns transtornos levando os colaboradores a pensar que essa ferramenta não contribui para o desenvolvimento, nem aumenta a capacidade produtiva.

ARAÚJO e GARCIA, São Paulo, 2014, p.97 infere sobre treinamento dizendo que:

Desta forma, podemos inferir que treinar é sinônimo de processo que oferece condições que facilitem a aprendizagem e a plena integração das pessoas na organização. No entanto, é extremamente importante entendermos que o aprendizado, para ser considerado eficaz, é necessariamente uma consequência do treinamento. Quando é implementada a atividade de treinamento, o acompanhamento até o término do processo é fundamental. Além disso, é também essencial, para um resultado favorável, que as equipes treinadas sintam-se motivadas durante todo o processo.

Apartir do trecho citado conclui-se tantos benefícios que são trazidos a partir da integração de treinamento nas organizações. A seguir irão ser apresentadas algumas técnicas que dão resultado nas empresas, estas fazem com que haja aproximação entre os colaboradores e esteja sempre apto a realizar o trabalho com excelência.

A execução do treinamento pressupõe o binômio: instrutor X aprendiz. Os aprendizes são as pessoas situadas em qualquer nível hierárquico da empresa e que necessitam aprender ou melhorar seus conhecimentos sobre alguma atividade ou trabalho. Os instrutores são as pessoas situadas em qualquer nível hierárquico da empresa, experientes ou especializadas em determinada atividade ou trabalho e que transmitem seus conhecimentos aos aprendizes. Assim, os aprendizes podem ser auxiliares, chefes ou gerentes, bem como os instrutores também podem ser auxiliares, chefes ou gerentes ou, ainda, o encarregado ou gerente de treinamento. CHIAVENATO (2000, p. 514)

Cursos é uma forma de desenvolvimento tradicional, neste é possível adquirir novos conhecimentos e habilidades.

Dinâmicas em grupo, neste acontece exercícios de simulação, estudos de caso, assim há diagnóstico de problemas reais da empresa, análise e estimula os colaboradores a um melhor desenvolvimento no trabalho.

Aprendizagem prática é uma técnica de treinamento que o colaborador faz em tempo integral, neste analisa e resolve problemas em alguns projetos.

2. TÉCNICAS TECNOLÓGICAS

As técnicas tecnológicas é um recurso que faz referência às teorias e às técnicas que possibilitam o aproveitamento prático do conhecimento científico. A aplicação com essas técnicas tecnológicas vem sendo usado pelas empresas constantemente.

As vantagens são que os recursos tecnológicos ajudam a desenvolver as operações cotidianas da empresa, desde a produção até à comercialização, passando pelas comunicações internas e externas.

Assim, as técnicas tecnológicas mais utilizadas são:

- Workshops: Traduz-se na palavra oficina. Esta técnica é uma evolução em treinamento e desenvolvimento, mas faz tempo que está sendo desenvolvida e usada em âmbito empresarial, feito geralmente em um único dia ,essas oficinas reúnem pessoas que possuem objetivos semelhantes.
- Coaching: Termo inglês essa tecnologia é uma forma utilizada para desenvolver habilidades de uma determinada equipe Coaching é mais utilizada em treinamento, do que em desenvolvimento.
- Mentoring: Essa técnica objetiva a excelência pessoal e profissional, com potencialização. É um método importante que promove muita qualidade no serviço das pessoas, que são treinadas, por um “mestre”.
- Universidade Corporativa: Outra técnica importante pois as universidades estão sempre desenvolvendo pesquisas isso faz com que elas estejam sempre atualizadas e antenadas com as mudanças que vão tendo em vários setores, fazendo também com que haja aproximação entre faculdades e empresas.
- Consultoria Interna: A consultoria interna faz um atendimento de excelência na organização, englobando vários setores, como também o Recursos Humanos. É preciso estar convencido que consultoria interna é uma estratégia interessante para melhorias dentro da empresa, para que todos os colaboradores e pessoas ligadas a empresa, mude seu comportamento.
- Consultoria externa: É feita por profissionais autônomos, geralmente tem formação específica e muita experiência prática. Essa consultoria é feita baseada em análise de dados e fatos concretos e na busca de soluções.

Precisa-se ressaltar as vantagens e limitações que acontecem nos treinamentos, as maiores vantagens no treinamento é a transmissão de informações, o

desenvolvimento de habilidades, o desenvolvimento de atitudes, desenvolvimentos de conceitos.

A transmissão de informações aumenta o conhecimento das pessoas; o desenvolvimento de habilidades melhora as habilidades e destrezas, habilita para execução e operação de tarefas, manejo de equipamentos, máquinas e ferramentas; o desenvolvimento de atitudes , desenvolve e modifica comportamentos, como a mudança de atitudes negativas para favoráveis, de conscientização e sensibilidade com as pessoas, com os clientes internos e externos; o desenvolvimento de conceitos, eleva o nível de abstração, desenvolve idéias e conceitos para ajudar as pessoas a pensar em termos globais e amplos.

Algumas das limitações dos treinamentos são os seguintes fatores: há muito desperdício nos investimentos em treinamento. Muitos programas de treinamentos não condizem com as necessidades das empresas. Muita teoria é outro erro, pois não consegue levar os conceitos a prática. Falta cultura interna propícia aos treinamentos nas empresas.

3. METODOLOGIA

3.1 Caminho Metodológico;

O método a ser utilizado no trabalho será o hipotético dedutivo, pois é percebido o problema que a empresa tem relacionado ao treinamento dados aos colaboradores. Assim com esse método surgirão hipóteses que serão testadas e com grande possibilidade de resolver os problemas.

3.2 Quanto a natureza da pesquisa;

Quanto à natureza da pesquisa será aplicada, pois esta levará ao conhecimento de novas ferramentas necessárias para solucionar os problemas que surgirem no trabalho.

3.3 Quanto a forma da pesquisa;

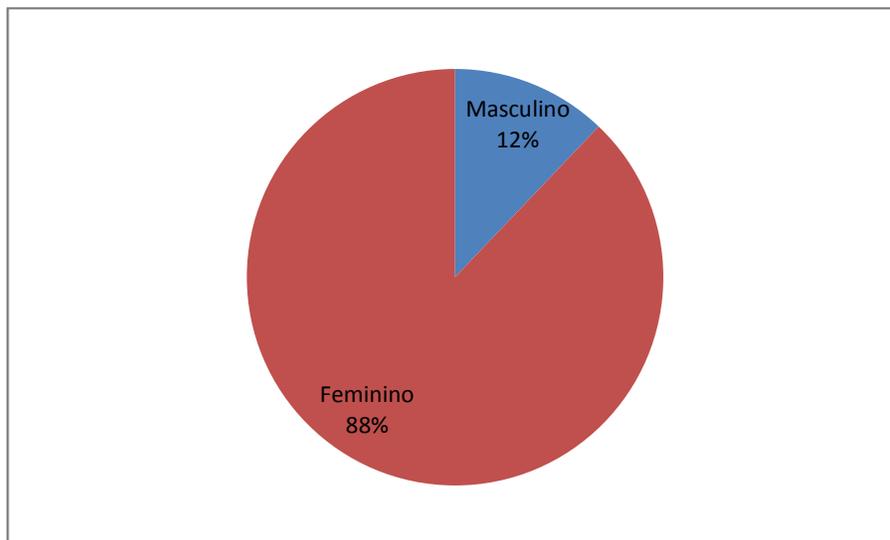
O tipo de pesquisa que será utilizado no desenvolvimento deste trabalho será a pesquisa quantitativa, serão feitos questionários e após a aplicação deste serão tabelados os dados sendo eles em números ou opinião crítica para que tenhamos as informações suficientes para melhor aplicar os treinamentos na empresa visando resultados satisfatórios.

3.3 Quanto ao objetivo do método;

O método utilizado será a pesquisa exploratória, pois ela objetiva levantar dados importantes, sendo bibliográficos ou entrevistas. Método real para que a pesquisa tenha relevância que precisamos.

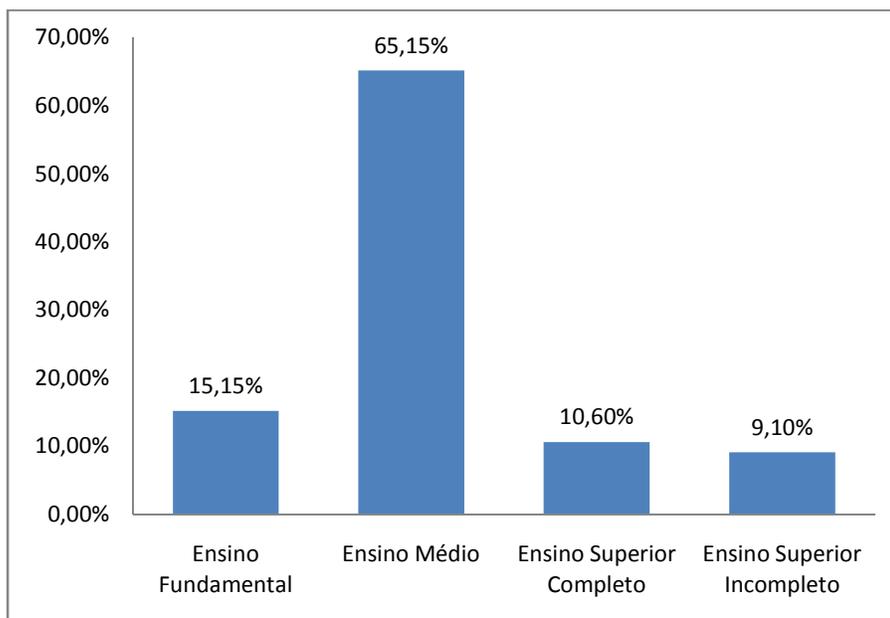
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Gráfico 1: Sexo



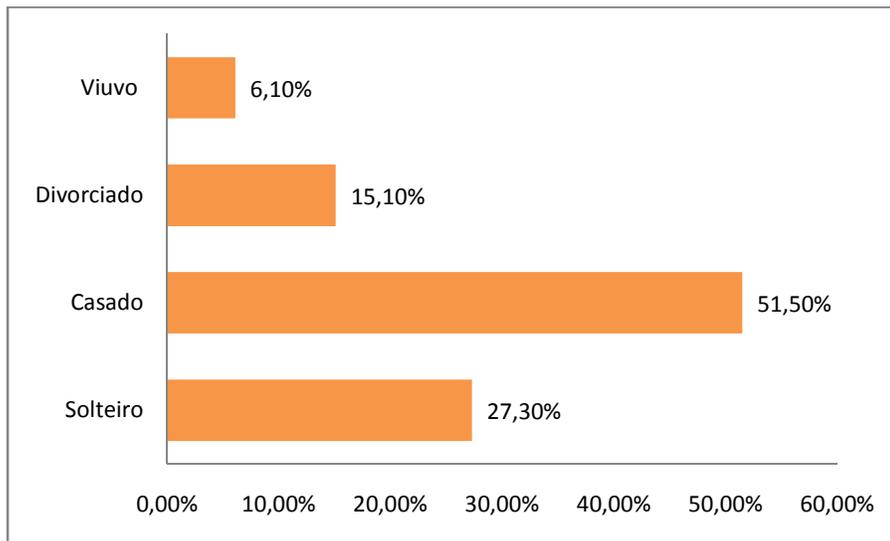
FONTE: os próprios autores.

No gráfico 1 podemos observar que a grande maioria dos funcionários da empresa que foram entrevistados são do sexo feminino, cerca de 88%. Os outros 12% dos funcionários entrevistados são do sexo masculino.

Gráfico 2: Escolaridade

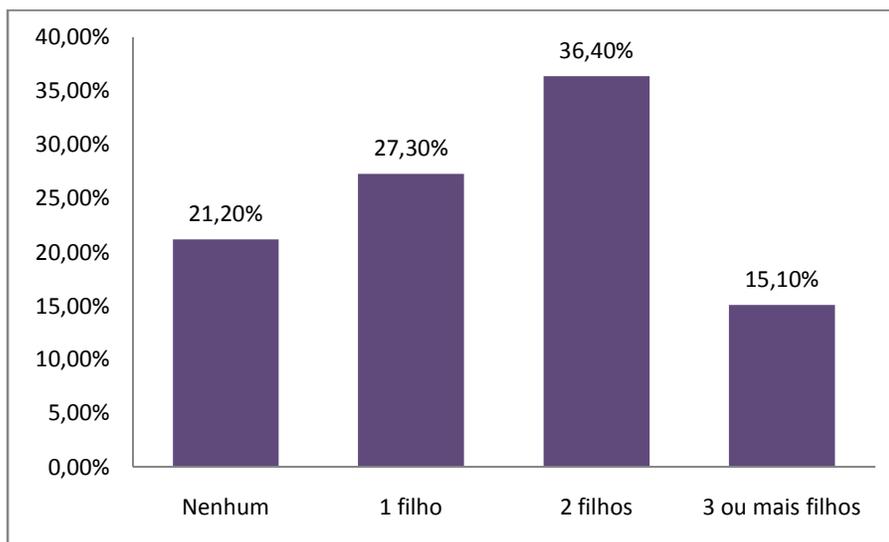
FONTE: os próprios autores.

No segundo gráfico, podemos verificar que grandes partes dos funcionários entrevistados possuem apenas ensino médio completo (65,15%), sendo que outros 15,15% possuem apenas o ensino fundamental, 10,6% possuem ensino superior completo e 9,1% não concluíram ou estão concluindo o ensino superior.

Gráfico 3: Estado Civil

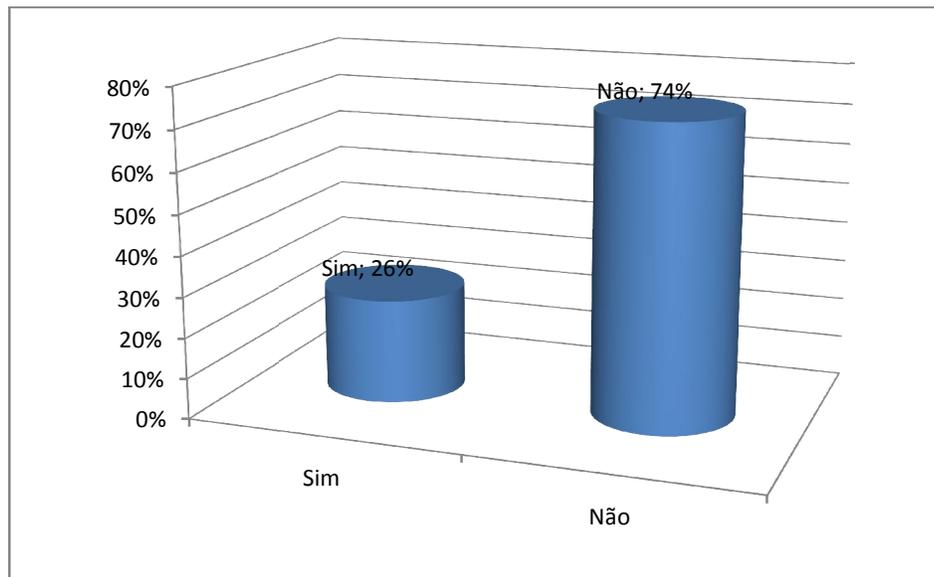
FONTE: os próprios autores.

Notamos no gráfico 3 que 51,5% dos entrevistados são casados; 27,3% solteiros; 15,1% são divorciados e 6,1% são viúvos.

Gráfico 4: Filhos

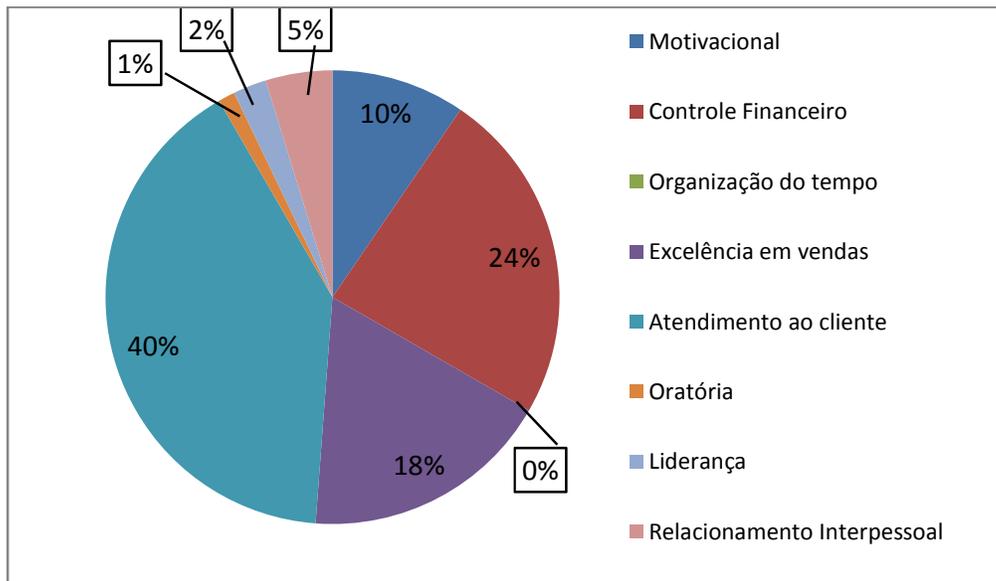
FONTE: os próprios autores.

No gráfico 4, o que podemos notar é que a maioria dos entrevistados, cerca de 36,4%, possuem apenas 2 filhos; 27,3% apenas 1 filho; 21,2% não possuem nenhum filho e 15,1% possuem 3 filhos ou mais.

Gráfico 5: Participação em treinamento

FONTE: os próprios autores.

Ao analisarmos o Gráfico 5 em que os entrevistados responderam a seguinte pergunta: *Você ao entrar na empresa, frequentou ou participou de algum treinamento ou qualificação na empresa?*, constatamos que 26% dos entrevistados responderam que sim, e que, segundo Milkovich e Boudreau (2000), o treinamento é um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais, sendo que 74% consideram que não. Esse dado 74% é um fator preocupante para a empresa, pois esse fator pode ser considerado causador de grandes problemas na empresa, como diz Milkovich e Boudreau (2000) treinamento é um processo que promove aquisição de habilidade, com um número grande desse que é 74%, conclui-se que na organização existem pessoas que não tem habilidades suficientes para desenvolver com cordialidade suas funções. Esse fator precisa ser revisto na organização para que esse número altere tornando não um número grande, mais sim um número insignificante, assim entende-se que todos desenvolverão melhor seus papéis na empresa.

Gráfico 6: Treinamentos

FONTE: os próprios autores.

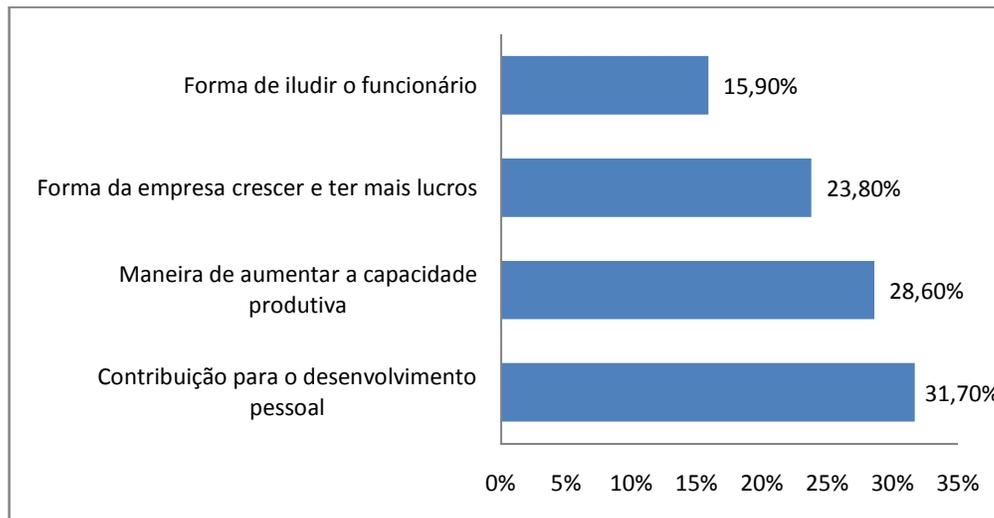
Segundo Barreto (1995) que diz que o treinamentos é a educação profissional que visa adaptar o homem ao trabalho em determinada empresa, preparando-o adequadamente para o exercício de um cargo, podendo ser aplicado a todos os níveis ou setores da empresa, sendo assim, no gráfico 7, propusemos aos entrevistados que respondessem a seguinte pergunta: *Qual(is) destes treinamentos você consideraimportante ser disponibilizado pela empresa?*, em que a grande maioria dos entrevistados consideraram que o treinamento de Atendimento ao Cliente é o mais importante (40%). Destacamos também que 24% dos entrevistados consideram o treinamento de Controle Financeiro de suma importância. Outros 18% também consideraram o treinamento de Excelência em vendas como importante. As demais opções disponibilizadas na pergunta obtiveram os seguintes resultados: Relacionamento Interpessoal, 5%; Liderança, 2%; Oratória, 1%; e o treinamento de Organização do Tempo foi desconsiderado pelos entrevistados.

Minicucci (2007) diz que a motivação é uma força que impulsiona o indivíduo para um objetivo. E que existem dois tipos de forças, a positiva, que levam o indivíduo a se aproximar do objetivo, e a negativa, que leva o indivíduo a afastar-se dele. Ele define também a liderança como influência interpessoal em uma situação por intermédio da comunicação, para que seja atingida metas. No processo de liderança são

considerados importantes três elementos: *o líder, que é o influenciador; o seguidor, que é o influenciado e a situação.* A liderança tem como finalidade atingir metas, sendo elas: organizacionais, de grupo, pessoais do seguidor e pessoais do líder.

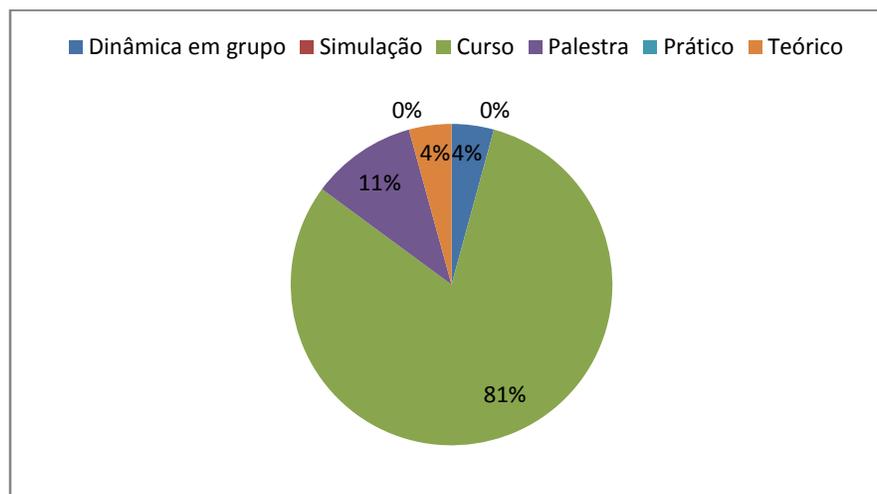
Esse mesmo autor define o treinamento como um esforço planejado, organizado, especialmente projetado para auxiliar os indivíduos a desenvolverem suas capacidades. O treinamento tem como objetivo que os indivíduos aprendam o método certo de trabalho alcancem um nível satisfatório de desempenho no trabalho e que eles possam adquirir capacidades que poderão ser importantes para possíveis ocupações futuras. Além de aperfeiçoarem seus conhecimentos e habilidades de trabalho, receberem informações importantes e para que possam modificar suas atitudes.

Outro dado de alta relevância nesse gráfico é os 40% que acha importante cursos na área de atendimento ao cliente, de fato atendimento ao cliente é muito importante pois a empresa só existe se houver os clientes. Nos cursos de atendimento ao cliente é abordado temas interessantes como: atenção, equilíbrio, generosidade, o fato de saber ouvir, a cordialidade, e o bom humor. De fato é importante a atenção da empresa para esse dado pois após escutar sobre esses temas, os clientes ligados a empresa em questão será tratados de forma íntegra.

Gráfico 7: Como o entrevistado vê o treinamento.

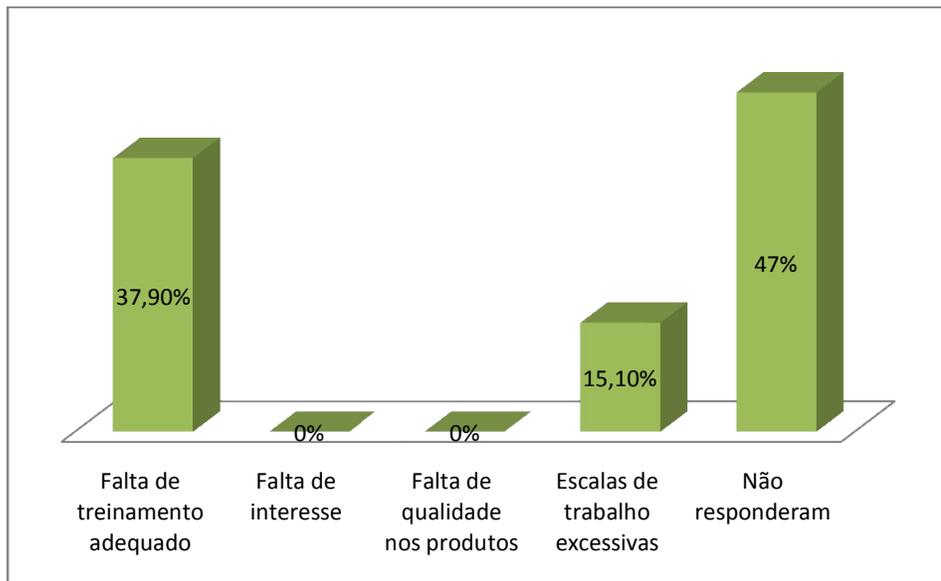
FONTE: os próprios autores.

Através do treinamento – e do desenvolvimento a pessoa pode assimilar informações, aprender habilidades e desenvolver atitudes e comportamentos diferentes e desenvolver conceitos abstratos. Neste gráfico, 31,7% dos entrevistados consideram o treinamento como uma contribuição para o desenvolvimento pessoal. 28,6% dos entrevistados considera o treinamento como uma maneira de aumentar a capacidade produtiva. 23,8 dos entrevistados consideram como uma forma da empresa crescer e adquirir mais lucros. Já uma minoria dos entrevistados, 15,9% , enxergam o treinamento como uma forma de iludir o funcionário. Precisa-se dar atenção ao número de maior relevância nesse gráfico, que confirma o fator que os colaboradores percebem que o treinamento age de forma a contribuir para o desenvolvimento profissional. Com o treinamento a contribuição acontecerá pois o colaborador ira desenvolver autonomia, curiosidade, dedicação, são fatores que as empresas consideram importantes que o colaborador tenha, para que seja um funcionário interessante e importante para se ter na organização.

Gráfico 8: Melhor Técnica para Treinamento

FONTE: os próprios autores.

No gráfico 8, foi proposta a seguinte pergunta: *Em sua opinião qual a melhor técnica de treinamento?*, que Araújo (2014) afirma que não existem técnicas melhores ou piores e sim técnicas mais ou menos adequadas, conforme os objetivos que pretendemos atingir. Durante a análise dos dados, notamos que 81% dos entrevistados consideram os treinamentos em forma de *curso*, como a melhor técnica para que os treinamentos sejam aplicados. Sendo que as técnicas de: palestra, dinâmica em grupo e teórico foram considerados importantes por 11%, 4% e 4% dos entrevistados, respectivamente. As técnicas de Simulação e Prático foram desconsideradas pelos entrevistados.

Gráfico 9: Itens que atrapalha o desenvolvimento da função

FONTE: os próprios alunos.

Neste gráfico, que corresponde aos itens que atrapalham o desenvolvimento das funções dentro da empresa, 37,9% responderam que a Falta de Treinamento Adequado atrapalham o desenvolvimento de suas funções, 15,1% disseram que as Escalas Excessivas de Trabalho também atrapalham o desenvolvimento. Os itens: Falta de Interesse e Falta de qualidade nos produtos foram desconsiderados pelos entrevistados. Chiavanato diz que a empresa deve proporcionar aos seus funcionários condições favoráveis de trabalho para o bom desempenho de suas funções. Organizar de forma justa as escalas de trabalho e proporcionar treinamentos adequados para a melhoria do desempenho de seus funcionários.