

UNIVERSIDADE TIRADENTES

BRUNA SANTOS FREIRE

O PROCESSO DE TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO: UM ESTUDO DE CASO NA
EMPRESA MEGGA DISTRIBUIDORA LTDA-
PROPRIÁ-SE

Propriá
2014

BRUNA SANTOS FREIRE

O PROCESSO DE TREINAMENTO E SELEÇÃO: UM
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA MEGGA
DISTRIBUIDORA LTDA- PROPRIÁ-SE

Relatório apresentado à
Universidade Tiradentes como
um dos requisitos para a
obtenção do grau de bacharel
em Administração.

Profª Orientadora: Ângela Maria Neves Silva
Profª Orientadora: Érica Emília Fraga

Propriá
2014

BRUNA SANTOS FREIRE

O PROCESSO DE TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO: UM ESTUDO DE CASO NA
EMPRESA MEGGA DISTRIBUIDORA LTDA-
PRÓPRIÁ-SE

Relatório apresentado ao
Curso de Administração da
Universidade Tiradentes –
UNIT, como um dos
requisitos para a obtenção
do grau de bacharel em
Administração.

Aprovada em ____/____/____
Banca Examinadora

Profª Orientadora
Ângela Maria Neves Silva

Profª Orientadora
Érica Emília Fraga

Avaliador
Roberta Amado de Lima

Dedico este trabalho aos meus pais, Ana
Luiza e José Carlos pelo amor sincero,
incentivo e todo apoio.

AGRADECIMENTOS

Hoje, mais do que nunca, compreendo a existência de uma força maior. Gostaria de agradecer primeiramente a Deus que em sua infinita bondade está sempre presente em cada momento de minha vida, por ser essa fonte inesgotável de amor e por ter me guiado por este caminho.

Aos meus amados pais Ana Luiza e José Carlos, que me deram a vida e me ensinaram a vivê-la com honestidade, á vocês meu muito obrigado, pelo apoio, incentivo e toda dedicação.

Vocês são responsáveis por este momento mais que especial em minha vida. Amo vocês! Agradeço às minhas irmãs: Carla e Izabel, e reconheço neste momento a importância de minha irmã Carla em meu trajeto acadêmico, que sempre me orientou e impulsionou-me a ir além dos meus limites. Tem a minha admiração.

De modo especial amplio o meu respeito aos meus queridos avôs e avós - Vovô Edgar, Vovó Jujú, Vovô José Neto (in memoriam) e Vovó Bel que com suas experiências e exemplos de vida souberam transmitir bons valores. Também agradeço aos meus tios e tias, pela torcida, aos meus primos pelos momentos de descontração. Em especial, retribuo todo carinho recebido por meu primo Emanuel.

Às minhas amigas Cecília, Tamara e Tássia pela confiança.

A presença dos colegas tornou mais amena à jornada, As horas de estudo, os dias em que o cansaço nos atingiu, os momentos de distração. Dedico a vocês: Kauanny, Michael, Petruciane e Thiago minha eterna amizade.

Quero compartilhar minha alegria com minha amiga Kauanny, que sempre se fez presente ao meu lado nessa caminhada, através da sua ajuda, do seu companheirismo e atenção. Sou muito grata pela sua sincera amizade.

Gostaria de prestar uma justa e sincera homenagem aos mestres que passaram por mim nessa trajetória, sendo dessa forma os responsáveis pelo desejo em aprender. Agradeço de modo especial ao coordenador do curso Jefferson Reis pelo apoio. Aos mestres que também se fizeram presentes durante esse tempo de constante aprendizado, á vocês Kátia Viana e Érica Fraga, minha gratidão. Em especial, agradeço a minha orientadora Ângela Neves pela compreensão, dedicação e por ter me auxiliado de maneira sublime nessa etapa decisória que hoje se conclui.

Aos queridos colegas de trabalho da Empresa Megga Distribuidora, que de certa forma contribuíram para o meu crescimento profissional.

Muito Obrigada a todos!

“Quem avança confiante na direção de seus sonhos e se empenha em viver a vida que imaginou pra si, encontra um sucesso inesperado em seu dia-a-dia.”

Henry Ford

LISTAS

LISTAS DE FIGURAS

1 - Etapas do Processo de Treinamento e Desenvolvimento.....	20
2 - Processos de Gestão de Pessoas.....	23
3 - Organograma de Treinamento e Desenvolvimento.....	27

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 CONCEITO DE TREINAMENTO	15
3 O PROCESSO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	16
3.1 Objetivos do treinamento	19
3.1.1 Vantagens do treinamento e desenvolvimento	20
4 DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL	20
4.1 Capacitação no contexto da gestão de pessoas	21
4.1.1 Análise organizacional	23
4.1.2 Programa de treinamento	24
4.1.3 Estratégia de ensino	25
5 SITUAÇÃO ENCONTRADA	27
5.1 Diagnóstico situacional- situação encontrada	27
5.2 Técnicas de treinamento e desenvolvimento	27
5.2.1 Vantagens e desvantagens do processo de treinamento e desenvolvimento	28
6 SUGESTÕES DE MELHORIAS	29

7 CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS	31
APÊNDICES	32
ANEXO A.....	33
ANEXO B.....	34
ANEXO C.....	35

1 INTRODUÇÃO

Atualmente muito tem se falado em Treinamento e Desenvolvimento, contudo surge a necessidade em desenvolver uma atenção maior por este contexto, em decorrência das devidas mudanças sucedida no setor empresarial nos últimos anos. Devido á esses efeitos, as organizações estão cada vez mais atentas para essa nova realidade.

Dessa forma, percebe-se que o Treinamento é fundamental para o bom funcionamento de uma organização a fim de melhorar o desempenho por meio da mudança de atitudes, habilidades e postura por parte de cada colaborador. O Treinamento surge da necessidade em preparar pessoas para executarem tarefas exigidas com eficiência, ou seja, realizando da melhor forma possível.

Este tema em seu decorrente aprofundamento apresenta-se em: Como melhorar o processo de Treinamento e Desenvolvimento na Empresa Megga? E delimita-se a analisar o processo de Treinamento e Desenvolvimento utilizado pela Empresa Megga Distribuidora Ltda, Propriá-SE. Portanto, o desafio que norteia este empenho é identificar possíveis ferramentas que qualifiquem as habilidades dos seus colaboradores em função da transmissão de informações sucintas sobre o que se faz necessário para que o colaborador atenda as necessidades organizacionais, como também destacar a sua importância mediante a aplicação/execução do Treinamento. Já que a sua funcionalidade provém em atingir a excelência exigida no trabalho.

O Treinamento é um processo eficaz e vem obtendo uma importância significativa no ramo empresarial, pois ele agrega valor ás pessoas, á organização e aos clientes, ou seja, é por meio deste, que se desenvolvem habilidades,

conhecimentos e comportamentos nos colaboradores de determinada organização. Neste enfoque, o Treinamento é essencial para um bom trabalho em equipe, como também no aprimoramento da qualidade dos produtos e serviços prestados. Sendo assim, o crescimento de qualquer organização depende necessariamente do desenvolvimento de seus colaboradores, pois eles constituem o principal capital da organização, o humano. Desta forma, justifica-se a escolha do tema tendo em vista a importância e os benefícios decorrentes do Treinamento no desenvolvimento organizacional. Garantir que a empresa assimile os benefícios que o treinamento poderá oferecer no desenvolvimento dos seus colaboradores. Poderá propiciar à organização, em questão de melhoria quanto ao desenvolvimento constante na realização dos processos providos nas pessoas que estão inseridas nela.

O principal objetivo desta pesquisa é analisar o processo de Treinamento e Desenvolvimento na Empresa Megga Distribuidora Ltda, Propriária-SE. Ainda neste contexto constituem-se como sendo os principais objetivos da pesquisa, tais como: levantar quais são os benefícios que o Treinamento pode propiciar para o desenvolvimento de pessoal; descrever as técnicas organizacionais da empresa; identificar pontos relevantes no processo de Treinamento e Desenvolvimento de pessoal na organização em questão.

O âmbito da pesquisa quanto à sua forma possui caráter qualitativo. Já no que se diz respeito aos fins, a pesquisa intitulou-se como descritiva, pois teve como objeto expor as características de determinada população ou fenômeno. Ainda neste sentido, procura-se determinar a pesquisa quanto aos seus meios de investigação, sendo caracterizada como bibliográfica e estudo de caso.

A estrutura física que compõe o relatório está organizada em três blocos sequenciais, Parte 1 ou parte introdutória: capa, folha de rosto, folha do examinador,

dedicatória, agradecimentos, apresentação, sumário, justificativa do tema, problema e hipótese. Parte 2 ou desenvolvimento do relatório: introdução, desenvolvimento, conclusão. Parte 3 ou parte referencial: bibliografia, anexos e apêndices.

Este trabalho foi realizado na empresa Megga Distribuidora Ltda, sediada no Município de Propriá-SE mais precisamente na Rua Deputado Jessé Ferreira Trindade-1328. A empresa tem como princípios norteadores a excelência na distribuição, a qualidade dos produtos revendidos, o ótimo atendimento aos parceiros e clientes, procurando atender as suas necessidades e expectativas da melhor forma. Buscando produzir parcerias sólidas, embasadas no respeito e no compromisso.

A Megga Distribuidora Ltda é uma empresa de distribuição de alimentos e bebidas, com atuação em todo território sergipano e em expansão para o estado de Alagoas. Possui mais de 160 postos de trabalho diretos e frota própria superior a 30 veículos.

Dentre estas características a empresa tem como missão, tornar-se grande parceiro do setor industrial atuando como distribuidor e operador logístico.

Os objetivos da Megga Distribuidora são: entregar o produto no prazo estabelecido, com o mínimo de erro; reduzindo ao Máximo o retrabalho (executar o trabalho mais de uma vez); promover a melhoria continua dos processos de vendas e entregas atendendo as especificações dos clientes.

2 CONCEITO DE TREINAMENTO

Segundo Richardson (1990, p. 60) “a revisão literária deve permitir saber o que tem sido feito relativo ao fenômeno em estudo”. Assim, constitui-se na análise dos trabalhos realizados.

Nesta seção, são relacionados conceitos sob o intermédio de diferentes autores que abordam de forma sucinta o tema em questão.

O Treinamento é um conceito bastante novo e tem por finalidade, agir de forma positiva no comportamento do indivíduo, propondo uma nova postura no modo de pensar/ agir quanto aos assuntos requeridos pela organização.

Para Chiavenato (1999, p. 294) o treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor às pessoas, à organização e aos clientes. Ele enriquece o patrimônio humano das organizações.

Em vista das decorrentes mudanças, as empresas buscam continuamente melhorar a qualidade nos produtos e serviços que a mesma presta, em decorrência das necessidades da organização.

Segundo Boog (2001, p. 78) o Treinamento começa como uma resposta a uma necessidade ou a uma oportunidade em um ambiente organizacional. Ou seja, é a busca indispensável em preparar o potencial humano frente às mudanças e fazer dessas mudanças uma oportunidade, tanto de crescimento profissional, quanto do crescimento pessoal. Para outros autores, no entanto, o treinamento tem outro objetivo, a exemplo:

O treinamento tem como objetivo a preparação das pessoas para a execução imediata das diversas tarefas peculiares a organização; dando oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas no cargo atualmente ocupado, mas também em outros que o indivíduo possa vir a exercer; mudança nas atitudes das pessoas, a fim de criar entre elas um clima mais satisfatório, aumentando-lhes a motivação e tornando-as mais receptivas as técnicas de supervisão e gestão. (Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001, p.220-221).

Neste sentido, procura-se levar em consideração que por meio da aplicação das técnicas que estão acerca do processo de Treinamento torna-se eficaz, quando utilizada da melhor forma possível. Tendo em vista que a partir do momento em que a sua aplicabilidade é adequada às necessidades organização, a mesma só terá a ganhar mediante este esforço.

3 O PROCESSO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

O processo de treinamento e desenvolvimento é entendido como um planejamento e investimento em decorrência do desenvolvimento gerencial ou de talentos. Por esta razão torna-se necessário destacar a tipologia quanto ao processo de treinamento no desenvolvimento de pessoal.

São muitos os critérios utilizados na execução de um treinamento, dentre eles destacam-se:

- O treinamento formal interno
- O treinamento formal externo

Segundo Lacombe (2009, p.316) “o treinamento programado e executado pela empresa exclusivamente para seus executivos e empregados, mas realizado fora do ambiente de trabalho é denominado treinamento formal interno”.

Ou seja, são utilizadas ferramentas de aperfeiçoamento dentro da empresa no desenvolvimento de pessoal para melhor o desempenho dos mesmos. Constituem-se como sendo essas ferramentas tais como: cursos, palestras e seminários que tem por finalidade capacitá-los.

Segundo Lacombe (2009, p. 317) “o treinamento programado e executado fora da empresa por universidades e demais instituições de educação, de treinamento empresarial e de formação de mão de obra especializada é conhecido como treinamento formal externo.” Desta maneira, consegue-se obter resultados mais precisos quanto ao desenvolvimento de novas habilidades proporcionando assim a ampliação de conhecimentos promovidos pela integração da formação continuada.

Ainda neste contexto, é importante ressaltar os tipos de treinamento quanto à sua forma de execução, onde o mesmo é estabelecido no trabalho.

Conforme escreve Lacombe (2009, p. 314) as principais formas de treinamento no trabalho são: orientação da chefia, estabelecimento de metas e avaliações, rotação de funções, substituições temporárias.

Cada uma dessas funções é designada com o intuito de proporcionar novos conhecimentos sejam eles, por meio do intermédio do chefe em que o subordinado recebe as orientações e delas se definem o nível de qualidade do treinamento. Essas funções definem ainda o grau de oportunidade de crescimento profissional durante sua aplicação.

Para se compreender melhor as questões que norteiam as fases do processo de treinamento, faz-se necessário estabelecer alguns critérios.

De acordo com Marras (2000, p. 146), uma área de treinamento e desenvolvimento pode estar composta dos seguintes subsistemas:

- Levantamento de necessidades
- Planejamento
- Programação
- Avaliação de desempenho
- Desenvolvimento



Figura 1. Etapas do Processo de Treinamento e Desenvolvimento

Fonte: Marras, 2000 p. 146

3.1 Objetivos do treinamento

Entre os objetivos de Marras (2001, p.47) cita dois importantes objetivos: os objetivos específicos- são os que trazem a qualificação do profissional e a oportunidade de elevar os seus conhecimentos e de estarem sempre atualizado às inovações dentro das suas atividades.

Marras (2001, p. 148), define os objetivos específicos como:

Formação Profissional: que tem como base, elevar o conhecimento do profissional á sua profissão, para elevar o seu desempenho nas suas atividades.

Especialização: oferece a oportunidade do empregado de treinamentos voltados a uma área de conhecimento específico.

Reciclagem: é a oportunidade de se atualizar dos conhecimentos já aprendidos na sua rotina de serviço.

Os objetivos genéricos são os que trazem a oportunidade de elevar o desenvolvimento do empregado a desenvolver a sua motivação dentro da organização. O retorno do treinamento é a elevação da qualidade da produção e fazer o empregado alcançar o desenvolvimento organizacional da empresa. Robbins (2002, p. 470) define dois métodos de treinamento, sendo “formal e informal”.

Treinamento Formal- Ele é planejado com antecedência e com formato estruturado;

Treinamento Informal- Não estruturado, não planejado e facilmente adaptável as situações e dos indivíduos- para ensinar habilidades e manter os funcionários.

3.1.1 Vantagens do treinamento e desenvolvimento

Segundo Chiavenato (1999) o treinamento é vantajoso para as empresas porque permite que os participantes tenham uma visão de longo prazo mais ampla da organização na qual está inserida, conseguindo também, visualizar o seu próprio futuro como colaborador.

Chiavenato (1999) define ainda que:

O treinamento também é uma ferramenta introdutória, pois através dele é possível transmitir ao recém-contratado, a cultura organizacional. Para isso, os treinamentos precisam ser planejados e bem conduzidos, pois a partir deles, o novo funcionário forma as primeiras impressões sobre a empresa. Um treinamento mal executado ou despreparado pode não criar no funcionário a dedicação e o respeito necessários para com a empresa, não desenvolvendo comportamentos para o bom andamento do trabalho. Portanto, um bom treinamento auxilia na solução de muitos problemas organizacionais, como: absenteísmo, desperdícios de materiais e retrabalhos, redução da capacidade produtiva, ausência de motivação, atendimento ao público de forma negligente, danos em materiais e instalações, dentre outros (CHIAVENATO, 1999).

4 DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL

Segundo Boog (2001, p. 78) o treinamento começa como uma resposta a uma necessidade ou a uma oportunidade em um ambiente organizacional. Estabelecer o valor faz com que o círculo completo do processo seja cumprido, pois

enfoca as necessidades, os problemas e as oportunidades que ele originalmente visava a atender.

A ideia de se desenvolver pessoas remete ao aperfeiçoamento de desempenhos, aumentando a produtividade, produzindo modificações de comportamentos nos colaboradores que por sua vez necessitem de treinamento.



Figura 2. Processos de Gestão de Pessoas

Fonte: Dutra, 2002 p.

4.1 Capacitação no contexto da gestão de pessoas

Desenvolver pessoas não é somente propor conhecimentos e habilidades para executar determinada tarefa, mas sim propor a formação básica para que modifiquem-se antigos hábitos.

Tendo em vista, os processos relacionados à capacitação, vale ressaltar também o desenvolvimento de pessoas voltado para a educação no trabalho. Assim, definem-se os conceitos de educação, educação profissional e formação.

Para Gil (2010, p. 122) educação é o processo de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral do ser humano visando a sua melhor integração individual e social.

Ou seja, é o procedimento voltado à aprendizagem como o intuito de preparar as pessoas para desafios futuros.

Ainda segundo Gil(2010, p.122) educação profissional é a que se volta para o mundo de trabalho, uma das mais importantes entre todas essas dimensões. Por envolver um vasto campo de atuação, as atividades que lhe são relacionadas podem ser reunidas, dando origem a processos como os de formação, treinamento e desenvolvimento profissional.

Desta maneira, passou-se a visualizar a educação como sendo um processo fundamental no desenvolvimento de pessoal.

Por essa razão, busca-se gerir atividades de capacitação voltadas à aprendizagem por meio da incorporação de novos conhecimentos, habilidades e atitudes para desempenhar melhor as atividades relacionadas ao cargo que ocupam na empresa.

Segundo Gil (2010, p. 126) o treinamento tem como objetivo fundamental capacitar as pessoas para o desempenho das atribuições de seus cargos. Os cargos por sua vez, são constituídos por tarefas que devem ser desempenhadas segundo determinados padrões.

4.1.1 Análise organizacional

A análise das tarefas consiste em verificar como os colaboradores dispõem os seus conhecimentos, habilidades e atitudes para o desempenho das tarefas e para o alcance dos objetivos da organização.

A análise das tarefas requer a obtenção dos seguintes dados:

- Identificação das atividades que compõem a tarefa.
- Identificação das responsabilidades do executante da tarefa.
- Identificação das condições de trabalho e riscos.
- Conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas.

Esses dados podem ser obtidos mediante procedimentos diversos. Os mais comuns são:

- Questionário
- Entrevista
- Discussão em grupo

Os dados citados anteriormente são caracterizados a seguir.

Segundo Gil (2010, p. 126) o questionário pode ser respondido pelo ocupante do cargo, ou por seu superior imediato. É um procedimento rápido, econômico, de fácil entendimento e aplicável a um grande número de pessoas.

Refere-se á aplicação de uma ferramenta eficaz, por meio do fornecimento de informações.

Ainda neste contexto, Gil (2010, p. 126) diz que a entrevista possibilita a obtenção de informações mais complexas e acuradas, sem exigir que o respondente tenha que escrever. Exige, porém maior dispêndio de tempo e a presença de profissionais capacitados para sua realização.

4.1.2 Programa de treinamento

Segundo (Marras, 2000 p.156) essa etapa do processo de treinamento consiste em analisar e coordenar as ações consideradas prioritárias e necessárias para serem implementadas em módulos de aprendizagem, conforme previamente planejado.

Por essa razão, as organizações investem continuamente no desenvolvimento de talentos, propondo a mudança na postura dos colaboradores de modo que, cada vez mais busquem não só a alavangem operacional como também, que os mesmos estejam preparados para atingir os níveis relacionados a competitividade.

Para que se tenha uma melhor compreensão da prática do treinamento dentro da área de trabalho para a otimização dos resultados apresenta-se um organograma do programa de Treinamento e Desenvolvimento.

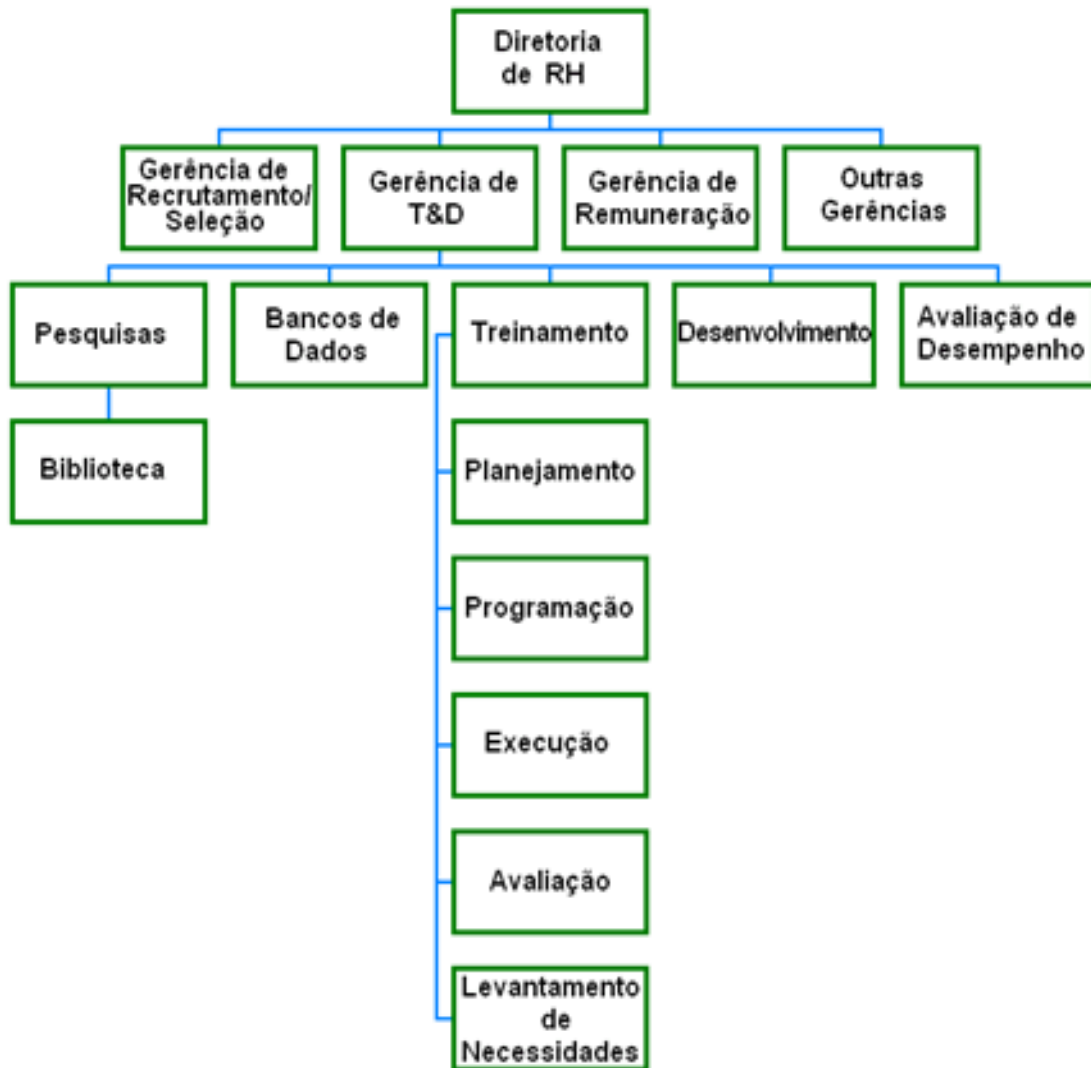


Figura 3. Organograma de Treinamento e Desenvolvimento

Fonte: Marras, 2000 p.156

4.1.3 Estratégia de ensino

Segundo Gil (2010 p. 135), o objetivo último de qualquer treinamento é proporcionar o aprendizado dos treinandos. Por isso, para facilitar este processo, os instrutores podem valer-se de alguns princípios de psicologia da aprendizagem:

- Diferenças individuais
- Motivação
- Atenção
- Feedback
- Retenção
- Transferência

Por essa razão, a principal vantagem dessas estratégias é proporcionar aos treinandos o desenvolvimento de suas habilidades para a execução das tarefas. Todavia é importante destacar que através destas estratégias têm-se a garantia de que o aprendizado será um processo contínuo, agregando valor aos seus colaboradores, fazendo com que os mesmos passem a ter as qualificações necessárias para atender as metas da organização.

As diferenças individuais dizem respeito às pessoas que, de certa forma, possuem diferenças no seu modo de pensar/ agir. Já a motivação direciona os objetivos de cada pessoa em alcançar determinadas metas. Em se tratando às estratégias utilizadas no processo de aprendizagem , daí então surge a necessidade em ressaltar a atenção como sendo um aspecto que propiciará a compreensão do que transmitido.

O feedback nesse sentido é entendido como sendo o retorno que se pretende obter diante da ampliação do aprendizado. Por meio da retenção, ou seja, da fixação repetitiva do conteúdo, há uma maior assimilação do que foi proposto. Por fim, o aspecto em questão tem por finalidade transferir o que foi abordado e aplicar o conhecimento adquirido em situações requeridas pela organização.

5 SITUAÇÃO ENCONTRADA

5.1 Diagnóstico situacional - situação encontrada

CATEGORIA	DESEMPENHO					IMPORTÂNCIA		
VARIÁVEL / CLASSIFICAÇÃO	GF	F	CN	Fq	GFq	Alta	Mé di a	Baixa
Técnicas de recrutamento e seleção	X					X		

Fonte:

Legenda:

GF – Grande força

F – Força

CN – Característica neutra

Fq – Fraqueza

GFq – Grande fraqueza

5.2 Técnicas de treinamento e desenvolvimento

A partir do momento em que uma organização passa a treinar seus funcionários é possível identificar seus valores, conhecimentos e pró-atividade.

Tendo em vista a sua importância, onde o seu fundamento caracteriza-se em reciclar conhecimentos, habilitando assim o perfil dos funcionários em

decorrência das exigências requeridas na realização das tarefas relacionadas ao seu cargo.

A escolha desta variável é justificada pelo intermédio de que o processo de Treinamento e Desenvolvimento é fundamental para o equilíbrio de qualquer organização, ele é responsável por fazer com que os seus colaboradores estejam aptos para desenvolver suas atividades da melhor forma possível, que os mesmos estejam sujeitos á contribuírem para o sucesso da organização.

5.2.1 Vantagens e desvantagens do processo de treinamento e desenvolvimento

Determina-se essa inconstante como sendo uma força na Empresa Megga Distribuidora, já que a mesma faz o uso das técnicas providas do processo de Treinamento e Desenvolvimento de modo que a mesma está sujeita á contribuir para o crescimento pessoal e profissional, porém, verifica-se que a mesma precisa obter uma atenção maior quanto ao tratamento das informações que são respectivamente repassadas aos seus colaboradores. Ou seja, uma informação quando divulgada de maneira inadequada, poderá comprometer a competitividade e gerar conflito.

Um exemplo prático de que essa conduta pode comprometer com o rendimento funcional, é o fato de quando um funcionário é demitido, os demais ficam retraídos e com isso passam diminuir o ritmo na realização de determinada função. Na maioria dos casos muito tempo é perdido por não se ter uma informação ou se

por este mesmo motivo fazer errado por não saber realmente como resolver. A falta de informação ocasiona o surgimento de distorções no entendimento em como executar determinada tarefa.

Essa prática é responsável por fazer circular o conhecimento de modo que auxilie a otimização na tomada de decisões, e com isso, haja um bom andamento do trabalho nos diversos setores da organização. Quanto mais informados estiverem os profissionais, mais eles estarão envolvidos com a missão da empresa e conseqüentemente, a produtividade será cada vez maior.

6 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Tendo em vista a análise feita na Empresa Megga Distribuidora, correlacionam aqui algumas possíveis sugestões para o aprimoramento dos processos que estão acerca do Treinamento de pessoal.

É recomendável que a empresa valorize os canais que a mesma dispõe para comunicar-se (jornais, website, murais, etc), além disso, é necessário que eles sejam eficazes e atraentes para que assim possam estar integrados no quadro funcional da organização.

Proporcionar maior interação entre os setores da empresa, fazendo com que a relação entre os funcionários melhore, de modo que não haja mais ruídos e dispêndio de tempo.

Traçar um planejamento voltado para a Educação Continuada e nivelar o conhecimento de todos os colaboradores nos setores da organização por meio do

desenvolvimento de cursos internos, palestras voltadas para os cargos que são designados para cada colaborador tornando-se uma busca rápida na absorção do conhecimento, já que essa estratégia tem por finalidade a qualificação especializada da mão de obra, relacionada aos processos de inovação, aumentando assim a competitividade de seus produtos/serviços.

7 CONCLUSÃO

As pessoas constituem um papel de fundamental importância em uma organização, são elas as responsáveis por desenvolver as tarefas e contribuir para o sucesso ou fracasso da mesma. Contudo, para que se obtenha o tão almejado sucesso, é fundamental que se tenha um investimento voltado para o treinamento dos seus colaboradores a fim de qualificar o seu capital intelectual, sendo este um diferencial competitivo.

Para que se consiga uma melhor adequação na prestação dos serviços e no desenvolvimento das tarefas, é necessário que a organização tenha colaboradores treinados e motivados. Tal investimento poderá ocasionar em um fator relevante para a organização manter-se no mercado.

Diante disso, o presente trabalho buscou demonstrar a importância do Treinamento no desenvolvimento de pessoal e os procedimentos que estão acerca do mesmo, levando em consideração elementos tais como: argumentos relacionados aos custos, produtividade, redução de trabalho que conseqüentemente são baseados na avaliação das necessidades de Treinamento. Tornar eficaz o fato de que o Treinamento é essencial para a renovação comportamental e teórica da empresa.

Neste enfoque, foi aplicado um questionário à Gestora em Recursos Humanos da organização em questão para evidenciar os objetivos que nortearam a pesquisa. Conclui-se que em relação à organização, o aprimoramento do programa de Treinamento como também realizar um planejamento mais abrangente em torno do mesmo para os colaboradores, poderá propiciar muitos benefícios, tendo em

vista que a ausência do mesmo ocasionará em um dos fatores desagradáveis no mundo dos negócios que é o crescimento da rotatividade.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Ismael Lapa. **Treinamento e desenvolvimento em organizações de serviços hoteleiros.** Disponível em <HTTPS: Joinvile.udesc.br/portal/departamentos/tcc/2008. Acesso em: 03 jun.2014.

BOOG, Gustavo. **Manual de treinamento e desenvolvimento: gestão e estratégias.** São Paulo, 2010

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos.** 2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas. O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações.** 3ª Ed. Rio de Janeiro, 1999.

FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos – PRH, conceitos, ferramentas e procedimentos.** 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FORTES, Carla Cristina. **Treinamento como Ferramenta Estratégica para o Crescimento Organizacional.** O caso dos Correios de Cabo Verde. Disponível em: <HTTPS: bdigital.unipiaget.cv/ Acesso em:04 abr.2014.

GODOY, A. S. **Introdução á pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63, abril 1995.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico. Procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Edilson Nonato. **Importância do Treinamento para o bom desempenho organizacional.** A percepção dos colaboradores da empresa Armazém Nordeste em Picos Piauí. Disponível em: < [HTTPS//ufpi.br/subsitefiles/admpicos/arquivosfiles.pdf](https://ufpi.br/subsitefiles/admpicos/arquivosfiles.pdf) / Acesso em: 04 abr.2014.

RODRIGUES, Auro de Jesus. Metodologia Científica. 3ª Ed. Aracaju: UNIT, 2010.

SALLES, Ludmila. Faculdade católica de Anápolis, Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos. **Treinamento e Desenvolvimento nas Organizações.** Disponível em:< [HTTPS:// catolicadeanapolis.edu.br/](https://catolicadeanapolis.edu.br/) Acesso em:08 abr.2014.

SILVA, João Antônio. **Treinamento e desenvolvimento em concordância com os objetivos da organização.** Disponível em:< [HTTPS:// tcc.bu.ufsc.br/adm294807/](https://tcc.bu.ufsc.br/adm294807/) Acesso em: 03 jun.2014.

VERGARA Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas.** 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

APÊNDICES

Prezada gestora, necessito de sua atenção para responder estes questionamentos com os quais apresentarei em meu trabalho de conclusão de curso. Pretendo verificar ações e concepções acerca do processo de Treinamento e Desenvolvimento. Desde já agradeço a colaboração e garanto o sigilo dos dados.

1. Quais argumentos a área de Recursos Humanos deve apresentar á diretoria quando é identificada a real necessidade de se realizar um treinamento, seja ele técnico ou comportamental?

2- Que cuidados o RH precisa ter para não cometer erros e desperdiçar os recursos disponíveis para treinar o capital humano?

3- Como mensurar o retorno nesse tipo de investimento?

4- O levantamento das necessidades de treinamento ainda é uma prática indispensável para as organizações?

5- Hoje, os investimentos na área comportamental são tão relevantes quanto aos destinados á área técnica?

6- Para algumas organizações, o treinamento ainda é visto como um investimento desnecessário. Qual a sua opinião sobre essa linha de raciocínio?

7- Como você avalia o processo de Treinamento e Desenvolvimento aqui na empresa? Há um retorno significativo? O que precisa ser melhorado?

8- Além dos benefícios internos, o treinamento também possui forte influência na imagem institucional da organização? Justifique.

9- O alinhamento e a comunicação entre o gestor de RH e os funcionários que recebem o treinamento são fundamentais nesse processo?

ANEXO A

38

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Universidade Tiradentes - UNIT/SE, a Coordenação do Curso de Administração, o Coordenador Adjunto de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela Universidade, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.

Propriá-SE, 17 de dezembro de 2014.

Bruna Santos Freire

Curso de Administração – mat: 2111159950

ANEXO B

39

DECLARAÇÃO

Eu, Fabiano Mateus de Santana, declaro para os devidos fins, junto à Universidade Tiradentes que fiz a revisão segundo as normas ortográficas vigentes, do Relatório de Estágio intitulado O processo de treinamento e desenvolvimento elaborado pelo(a) graduando(a) Bruna Santos Freire à luz da linguística funcional.

Propriá (SE), 17 de Dezembro de 2014.

Fabiano Mateus de Santana

Fabiano Mateus de Santana

CPF: 02352479538

ANEXO C



Prof.ª Marylene Moreira
Diretor(a) do Centro de Letras e Artes - CLA

Prof.ª Dra. Maria Palmira Soares de Mesquita
Vice-Reitora

**UNIVERSIDADE ESTADUAL VALE DO ACARAU-UVA
DEPARTAMENTO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO-DEG**

Nome do Diplomado: FABIANO MATEUS DE SANTANA
Nome pai: JOCIE VITOR DE SANTANA
Nome mãe: LUCINEIDE MATEUS DE SANTANA
Nacionalidade/Estado BRASILEIRO(A)/SERGIPE
Nascimento: 16/07/1987 **Identidade:** 22040358 **Org. Expedidor:** SSP-SE
Conclusão do Curso: 2009.1 **Data da Colação:** 25/09/2009
Número Registro: 429 **Livro:** 1 **Folha:** 216
Número do Processo: 429/10 **Data:** 08/02/2010

Universidade Estadual Vale do Acaraú-UVA
Curso de Licenciatura em Português

Reconhecido pelo(a) Parecer nº 0398/2006

D.O.E.: 19/09/2006

Sobral, 8 de Fevereiro de 2010

Maria Edinete Tomás
PROF.ª MS. MARIA EDINETE TOMÁS
PRO-REITORA ADJUNTA DE ENSINO DE
GRADUAÇÃO

ANA CLÁBICE NETA
DIRETORA DA DIVISÃO DE ADMISSÃO,
MATRÍCULA E REGISTRO DE DIPLOMA

166835

ANU