

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC DE GUAIANASES – CEU LAJEADO  
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANA CAROLINA  
GABRIELA SILVA  
GEOVANA CIRÍACO  
SARAH FREITAS**

**TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO  
As desvantagens na falta de treinamento ao colaborador**

**São Paulo  
2024**

**ANA CAROLINA  
GABRIELA SILVA  
GEOVANA CIRÍACO  
SARAH FREITAS**

**TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**  
**As desvantagens na falta de treinamento ao colaborador**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec de Guaianases, orientado pelo Prof. Rosimeire Santos, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.**

**São Paulo  
2024**



## RESUMO

O objetivo deste trabalho é identificar e analisar como a falta de treinamento adequado aos colaboradores é um problema recorrente em muitas organizações e pode impactar diretamente na eficiência, produtividade e na qualidade dos serviços ou produtos oferecidos.

O estudo se baseia em uma revisão sobre a importância do treinamento e desenvolvimento contínuo dos colaboradores, além de uma pesquisa de campo realizada em uma empresa do setor de serviços. Os resultados revelam que a falta de capacitação resulta em diversas consequências, tais como baixa motivação, aumento de erros operacionais, maior rotatividade e insatisfação dos clientes.

É essencial para o crescimento sustentável das empresas, sendo um investimento necessário para garantir a qualidade, eficiência e satisfação tanto dos funcionários quanto dos clientes.

## SUMÁRIO

RESUMO.....	4
1 Introdução .....	6
2 Problemática .....	7
3 Hipotese .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4 Justificativa.....	8
5 Objetivos .....	9
5.1 Geral .....	9
5.2 específico.....	9
6 Qual o papel do Recursos Humanos no treinamento.....	10
7 A importância do desenvolvimento para o crescimento humano no ambiente corporativo.....	11
8 Porque as empresas treinam .....	12
8.1 Os benefícios do treinamento .....	12
9 Treinamento e Motivação.....	14
10 Levantamento Das necessidades do treinamento.....	16
11 Etapas do Treinamento .....	17
12 Planejamento .....	18
12. 1 Etapas para elaborar um planejamento: .....	18
13 Execução.....	20
14 Avaliação.....	21
14.1 Comportamentais (Soft Skills) a serem analisados:.....	21
15 Estudo do caso.....	22
15.1 Pesquisa de campo .....	23
16 Problematização.....	25
17 Solução .....	26
18 Considerações finais .....	27
19 Referências .....	28

# 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho propõe-se apresentar estudos acerca da importância do treinamento no mercado de trabalho, sendo assim as abordagens que se apresentam estão direcionadas às estratégias de treinamento e seu desenvolvimento em uma organização.

As organizações devem investir em programas de treinamento abrangentes e contínuos, que proporcionem aos funcionários as habilidades e os conhecimentos necessários para desempenhar suas funções de maneira eficaz e produtiva. Isso não apenas beneficia os funcionários individualmente, mas também contribui para o sucesso e a sustentabilidade da organização como um todo.

Em resumo, desenvolver uma pessoa para suas atividades, não é apenas um investimento na força de trabalho atual, mas também é um investimento no futuro da empresa, *” treinamento é o processo educacional focado no curto prazo e aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos”* Chiavenato (2009, p. 389). Ele promove um ambiente de trabalho mais eficiente, criativo e produtivo, ao mesmo tempo em que aumenta a satisfação de funcionários e clientes, fortalecendo assim a posição competitiva da organização. *” Treinamento na Empresa é ação de formação e capacitação de mão-de-obra, desenvolvida pela própria empresa, com vistas a suprir suas necessidades”* Toledo (1986, p.88).

## **2 PROBLEMÁTICA**

A falta de treinamento prévio para funcionários que estão prestes a exercer uma função pode resultar em uma série de problemas que afetam tanto o indivíduo quanto a organização em geral.

Uns dos principais problemas é o baixo desempenho e produtividade, insegurança, desmotivação, aumento dos erros e retrabalho, riscos à segurança, frustração do funcionário e dos colegas, alta rotatividade, impacto na imagem da organização e desperdício de recursos financeiros.

Com a exposição dos problemas que pode ocorrer em uma organização, quais são as etapas necessárias para planejar e implementar um programa de treinamento eficaz?

## **3 HIPOTESE**

Desenvolver um programa de treinamento não só para os novos colaboradores, mas também para os antigos funcionários;

Estar em constante evolução e avaliação para saber se os métodos utilizados estão trazendo bons resultados.

## **4 JUSTIFICATIVA**

A educação é essencial na vida das pessoas, algo que deve ser contínuo em todas as áreas. Exploraremos a relevância do aprimoramento profissional no contexto do mercado de trabalho. Focaremos nas estratégias e implementação de treinamentos em organizações. Entendemos o treinamento como um processo que impulsiona a aquisição de conhecimento, habilidades e atitudes, resultando na valorização dos colaboradores atuais das exigências dos mercados e de seus papéis na empresa.

É fundamental para o sucesso organizacional que os colaboradores estejam constantemente adquirindo novas habilidades e aprimorando as assistências para contribuir de forma eficiente as atividades da empresa. Além da dedicação do treinamento, a motivação é um elemento crucial para alcançar resultados de forma ágil e eficaz.

## **5 OBJETIVOS**

### **5.1 GERAL**

Desenvolver e implementar um abrangente programa de treinamento na empresa para aprimorar as habilidades e os conhecimentos dos colaboradores, disponibilizar cursos para ajudar a desenvolver e superar a falta de preparo dentro do local de trabalho transformando assim, em uma oportunidade de crescimento e inovação dentro da empresa.

### **5.2 ESPECÍFICO**

- Apresentar a importância do treinamento na organização;
- Identificar o treinamento como uma necessidade real;
- Levantar as necessidades de treinamento entre os colaboradores;
- Fazer o levantamento das melhorias pós treinamento.

## **6 QUAL O PAPEL DO RECURSOS HUMANOS NO TREINAMENTO**

O departamento de RH atua como uma ponte entre a empresa e seus funcionários. Isso desempenha um papel importante no alinhamento do seu desempenho profissional com o que a empresa espera de acordo com suas necessidades. Portanto, uma de suas funções é a formação e desenvolvimento de pessoas. Porém, para que essa função seja desempenhada de forma eficaz, o RH deve estar bem desenvolvido e organizado. Portanto, é importante ter um conhecimento profundo dos processos da sua empresa e trabalhar com especialistas para se adaptar totalmente a essas políticas e cultura. O RH é o agente da mudança. Com sua ajuda e apoio, os funcionários podem fortalecer suas capacidades por meio do autodesenvolvimento. Este setor pode proporcionar aos profissionais a experiência e o aprendizado necessários para ganhar maior confiança e desenvolver seu potencial.

O treinamento e o desenvolvimento de talentos podem melhorar a produtividade em sua empresa. Isso porque, conforme explicado anteriormente, os colaboradores desenvolvem e aprimoram suas competências e recebem mais informações técnicas. Isso cria a oportunidade de realizar o trabalho de forma mais eficaz e eficiente, o que leva a uma entrega de maior qualidade e melhores resultados para toda a equipe.

Outro aspecto importante é que quando os colaboradores recebem treinamento, eles se sentem mais satisfeitos com seu trabalho, pois têm a oportunidade de crescer na carreira.

Eles serão então motivados a desempenhar suas funções e desenvolverão um sentimento de pertencimento à organização. Isso ajuda a reduzir a rotatividade. Isso significa que você pode reter talentos. O treinamento permite que o RH conheça mais profundamente os profissionais com quem trabalha. Portanto, existe a oportunidade de formar gestores e aproveitar todo o potencial demonstrado pelos colaboradores para alcançar melhores resultados para a empresa.

## **7 A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO PARA O CRESCIMENTO HUMANO NO AMBIENTE CORPORATIVO**

O desenvolvimento humano nos negócios é uma área de pesquisa crescente em todas as formas de negócios. De certa forma, é também uma forma de gerir o ativo mais importante de uma organização: as suas pessoas. Esta política não só promove o crescimento dos colaboradores, mas também afeta a tomada de decisões, o ambiente de trabalho, a cultura da empresa e outros aspectos. O desenvolvimento humano é mais amplo do que fornece aos funcionários as ferramentas de que necessitam para realizar o seu trabalho. O objetivo desta prática é melhorar as competências das pessoas e mostrar-lhes que o crescimento individual também é importante para o grupo.

Além disso, o investimento de uma empresa no desenvolvimento humano está diretamente relacionado à sua capacidade de gerar resultados valiosos para a empresa. Portanto, o principal objetivo do desenvolvimento organizacional é permitir que as empresas analisem os fatores internos e externos que podem afetar suas operações e os utilizem em seu benefício. Embora as organizações não possam controlar os recursos externos, elas podem analisar e melhorar os seus recursos internos. O conceito de desenvolvimento humano e organizacional defende que as empresas não devem concentrar-se apenas nos fatores económicos que afetam as suas operações. Preste também mais atenção aos seus funcionários, às suas habilidades e como mantê-los felizes e motivados.

A implantação de treinamento serve como um processo de transformação; isso porque os funcionários treinados são transformados em trabalhadores capazes, e assim, desenvolvidos para assumir novas responsabilidades (MACIAN, 1987).

Portanto, para alcançar o desenvolvimento humano e organizacional é necessário compreender diversos fatores como a situação atual da empresa, o perfil dos colaboradores e a tecnologia. Encontre aqui o método que melhor se adapta à cultura e aos objetivos da sua organização.

## **8 PORQUE AS EMPRESAS TREINAM**

Quando os funcionários de uma empresa estão alinhados e dominam as ferramentas necessárias para a execução de um bom trabalho, tem-se como resultado uma maior efetividade no alcance dos objetivos da organização. Nesse contexto, o treinamento nas empresas assume um papel de grande importância.

Tal ação serve para ampliar o conhecimento e aprimorar os métodos utilizados, organizando e difundindo as formas de atuação desejadas, além de reduzir as dúvidas que os colaboradores possam ter.

### **8.1 OS BENEFÍCIOS DO TREINAMENTO**

Hoje em dia, a formação de colaboradores dentro das organizações não é apenas uma tendência, mas uma necessidade. Em última análise, para que as equipes alcancem um alto desempenho, precisam de estar mais motivadas, reconhecendo as suas próprias competências e capacidades. O primeiro passo para explorar todas as opções de formação é compreender que se trata de um investimento e não de um custo adicional. Em última análise, este tipo de cobertura beneficia funcionários, empresas e o público em geral. O segundo passo é definir claramente o objetivo do treinamento. Isso o ajudará a determinar a melhor forma de utilizá-lo e a decidir quais especialistas participarão da promoção. Com isso, a empresa se tornou mais competitiva e consegue se superar a cada dia e encontrar soluções criativas para solucionar problemas.

A maioria das pessoas se sente satisfeita quando sabe que seus esforços são reconhecidos. Este fator pode aumentar a motivação, tornando as pessoas mais comprometidas com o seu trabalho, a fim de manter ou melhorar o seu status aos olhos de quem observa e/ou avalia o seu trabalho. Nesse cenário, nada melhor que um bom treinamento para capacitar seus colaboradores. Em última análise, o aumento da produtividade é resultado do aprendizado de novas habilidades e da satisfação de fazer bem um trabalho. cortar o dinheiro

Treinar sua equipe pode melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados. Isso reduz erros e promove retrabalho. A formação também pode aumentar a consciencialização sobre o desperdício e as práticas económicas. A economia de custos também é garantida quando colaboradores bem treinados percebem que a empresa está investindo no seu desenvolvimento, o que lhes dá sentimento de pertencimento e vontade de permanecer ali. Dessa forma, os custos de rotatividade e demissão são reduzidos. maior socialização

A agitação da vida cotidiana por vezes faz com que os trabalhadores mal percebam a presença das pessoas que os rodeiam. A distância é então criada entre os membros da equipe. Nestas situações, são necessárias medidas que promovam a coesão da equipe. Por ser menos formal do que num ambiente de trabalho, a formação destaca as competências de todos e permite a troca de conhecimentos e ideias. Os vínculos entre os grupos são fortalecidos e isso se reflete no clima organizacional, que se torna mais agradável. Para ter sucesso, o treinamento dos colaboradores deve corresponder ao perfil da empresa e de seus colaboradores. Portanto, é preciso ter cuidado na escolha do que cobrir e do meio utilizado para comunicá-lo.

Com a crescente disponibilidade da Internet, algumas instituições oferecem cursos online que incluem videoaulas, apostilas e outros materiais em forma de arquivos digitais. Isso pode reduzir os custos de treinamento da sua empresa. Mas antes de escolher um veículo para realizar seu treinamento, vale a pena pensar nos resultados que você almeja. Isso ocorre porque, em alguns casos, mais eficiência é alcançada por meio de treinamento presencial e prático.

## 9 TREINAMENTO E MOTIVAÇÃO

É comum que as empresas realizem treinamentos motivacionais, ou seja, treinamentos especiais que visam melhorar o moral dos colaboradores e da equipe/empresa como um todo, criando engajamento dentro da organização e melhorando o desempenho. As pessoas são diferentes dos robôs. Alguns funcionários estão tendo um dia produtivo e outros não. Um dia eles trabalharão mais, outro dia se sentirão sobrecarregados para fazer alguma coisa. É por isso que a motivação é importante não só no trabalho, mas também na vida de todos.

Motivação é o que leva uma pessoa a fazer algo. Seja esperando por um artista famoso, uma oportunidade de emprego ou um plano de saúde, o que faz alguém esperar horas na fila? Se você está atrasado para o trabalho: deseja cumprir um prazo ou fazer horas extra?

Toda ação tem um motivo. Seja para fazer alguém se sentir melhor (por exemplo, para acordar cedo para sair de férias) ou para aliviar o estresse de um estímulo negativo (por exemplo, para tomar uma injeção para curar uma doença), a motivação às vezes pode ser o que faz você se comportar de uma forma desagradável. Para atingir um objetivo específico.

É por isso que a motivação é tão importante na vida humana e profissional. Funcionários descomprometidos têm um desempenho pior porque não trabalham com a mesma qualidade ou no mesmo ritmo. E funcionários desmotivados têm menos probabilidade de procurar ajuda e, pior, têm um impacto negativo em toda a equipe e no clima organizacional. Mas isso não é tudo. A importância do treinamento motivacional

Como dissemos, ninguém age sem motivação. Na vida profissional, esse fator tem grande impacto no desempenho do colaborador. Melhorando o clima organizacional!

Funcionários motivados têm melhor desempenho porque acreditam que seu serviço tem um propósito importante, seja financeiro ou pessoal. Isto significa melhoria da qualidade da produção e da produtividade, o que tem um impacto positivo nas operações da empresa.

Essas próprias atitudes influenciam o clima organizacional, colaboradores desmotivados podem desmotivar intencionalmente quem está ao seu redor, prejudicando a produtividade de toda a equipe e da empresa.

A falta de motivação também pode levar ao absenteísmo, atrasos e problemas de saúde dos funcionários, o que também impacta negativamente a produtividade da empresa e a dinâmica da equipe.

Afinal, se um funcionário não realiza determinada tarefa, alguém tem que fazê-la (e ser responsabilizado). Caso contrário, a tarefa será abandonada e haverá consequências negativas no futuro. Todas essas questões podem levar à demissão de um profissional. Sair quando não consegue alcançar os resultados esperados ou pedir demissão quando sente que o trabalho não tem mais sentido em sua vida. Essa situação acaba se tornando onerosa porque a empresa precisa passar por um novo processo seletivo para substituir esses trabalhadores. Este processo requer recursos, esforço e tempo e resulta numa redução temporária da produção diária e na perda de investimentos anteriores em trabalhadores.

Se casos individuais já são prejudiciais para uma organização, imagine quando há rotatividade frequente de funcionários em uma empresa. Esta situação resulta em desgaste da força de trabalho e perdas significativas de produção, capital financeiro e intelectual. É por isso que o RH tem tanto medo da rotatividade.

Embora a motivação às vezes possa vir de indivíduos, as empresas têm a responsabilidade de proporcionar um ambiente de trabalho saudável e incentivos para o crescimento dos funcionários. Ele pode e deve também encontrar formas de aumentar o moral da sua equipe, a fim de melhorar o seu desempenho e, conseqüentemente, os resultados da organização. Tudo isso pode ser resolvido investindo em treinamentos motivacionais.

## **10 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DO TREINAMENTO**

Um levantamento das necessidades de treinamento dentro de uma empresa é um processo que visa identificar as lacunas de conhecimento e habilidades dos colaboradores e definir as ações de capacitação mais adequadas para cada um. Esse processo é importante para alinhar os objetivos da empresa com o desempenho da equipe, promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores e aumentar a competitividade e a produtividade da organização.

Para fazer um levantamento das necessidades de treinamento, é preciso seguir alguns passos, como:

- Compreender as metas e os objetivos da empresa para alinhar os treinamentos à demanda do negócio;
- Analisar o perfil e as competências dos colaboradores, bem como o seu nível de satisfação e engajamento;
- Identificar as principais dificuldades e oportunidades de melhoria na rotina de trabalho;
- Definir os indicadores e os critérios para avaliar o impacto dos treinamentos nos resultados da empresa;
- Escolher os métodos e as ferramentas mais adequadas para realizar o levantamento como: questionários, entrevistas, observação e avaliação de desempenho.
- Coletar e analisar os dados obtidos com o levantamento, priorizando as necessidades mais urgentes e relevantes;
- Elaborar um plano de ação com as estratégias, os recursos, os prazos e os responsáveis pelos treinamentos;
- Implementar os treinamentos conforme o plano de ação, acompanhando e monitorando o seu andamento;
- Avaliar os resultados dos treinamentos, verificando se houve melhoria no desempenho dos colaboradores e na qualidade do trabalho.

## 11 ETAPAS DO TREINAMENTO

O essencial para um bom desempenho dos colaboradores dentro da empresa, é ter uma boa execução ao decorrer do treinamento. Através dele poderão se desenvolver e se capacitar para atribuir a empresa, realizando as atividades corretamente. Dentro do treinamento podemos separá-los em quatro partes, sendo elas:

**Identificação das necessidades de treinamento:** Isso envolve a avaliação das habilidades e competências atuais dos colaboradores, bem como a análise das metas e objetivos da empresa. A identificação precisa das necessidades de treinamento é crucial para garantir que os recursos e esforços sejam direcionados para áreas que realmente exigem desenvolvimento.

**Desenvolvimento do treinamento:** Uma vez identificadas as necessidades de treinamento, a próxima etapa é projetar e desenvolver o treinamento em si. Nessa etapa, explora-se os elementos chave do desenvolvimento de um método abrangente e eficaz. Também se discute a importância de adaptar o programa de treinamento às necessidades individuais dos colaboradores, levando em consideração seus estilos de aprendizagem e níveis de experiência.

**Execução no treinamento:** Ao colocar em prática tudo o que foi planejado, garantir que foi pensado seja posto em prática dentro dos conteúdos oferecidos, mas também que esteja atento às necessidades de adaptação. Pode ser, por exemplo, que um tema tenha desencadeado e apresentado uma outra necessidade da empresa e busque adaptar o cronograma para que esse assunto passe a ser abordado e resolvido.

**Monitoramento e avaliação:** A quarta e última etapa estabelece a avaliação dos resultados do treinamento. Aqui, deve ser avaliado a qualidade do treinamento realizado e para que o treinamento seja eficaz, é necessário seguir as etapas do processo de treinamento, desde a identificação das necessidades até a avaliação dos resultados. Com isso, a empresa pode garantir que seus colaboradores estejam preparados para enfrentar os desafios do mercado e contribuir para o crescimento da organização.

## 12 PLANEJAMENTO

Um planejamento em relação ao treinamento e desenvolvimento pode ser visto como basicamente: detalhes de treinamentos a serem aplicados para que assim os gestores possam analisar e buscar a melhor obtenção dos resultados. o treinamento possui um CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) de cada trabalhador.

Quando o colaborador está sendo treinado pela organização no período correspondente ao tempo de experiência, a empresa pode utilizar desse momento para testar as suas habilidades, postura, entre outros que serão analisados, tudo isso através de: treinamento, planejamento, programação, execução, avaliação e levantamento de necessidade, tudo já bem planejado, por isso é necessário dedicar um tempo adequado para assim planejar uma boa elaboração em relação ao que deve ser treinado e o que ser aprendido, pois esse documento irá demonstrar como cada etapa deve vir a ser seguida na hora de aplicar o treinamento, para isso, geralmente os instrutores de empresas, desenvolvem várias etapas nesse processo de seleção.

### 12.1 ETAPAS PARA ELABORAR UM PLANEJAMENTO:

Diagnóstico e levantamento das Necessidades de treinamento:

Fazer um LNT é, em síntese, mapear os setores que demandam a necessidade de treinamento, para com isso, evitar a aplicação dos métodos errados para colaboradores já qualificados, desperdiçando recursos e tempo.

Definir os objetivos, específicos e genéricos identificando quais são os problemas reais.

- Estabeleça as metas;

Elabore um plano de Ação: Determine qual problema, especificamente, deve ser resolvido para então estabelecer metas claras para o treinamento e resolução, indo de acordo com os objetivos estratégicos da empresa.

- Análise todo o processo;

ter um público-alvo: identificar o grupo de funcionários que efetivamente participarão do treinamento, considerando suas funções, níveis de habilidade e qualidades e defeitos.

ter um conteúdo a ser explorado e devidamente abordado no treinamento, desenvolvendo então o conteúdo com base nos objetivos necessários e específicos, que irão utilizar métodos que envolverão os colaboradores a serem avaliados como: apresentação, simulações, dinâmicas; entre outros.

saber qual metodologia é a mais apropriada para uso o prioritário da empresa, e ao escolher a mais adequada, que pode incluir tanto treinamento presenciais quando online ou ambos, e dentro desse cenário, desenvolver e fornecer os materiais didáticos, equipamentos e instrutores disponíveis.

**Avaliação de Desempenho:** Estabelecer análises de avaliação para medir a eficácia do treinamento e realizar periodicamente as avaliações nos tempos devidos.

**Feedback e Melhoria contínua:** Coletar feedback dos participantes e dos resultados obtidos, utilizando essas informações para ajustar e melhorar futuros treinamentos.

Lembrando que a personalização do planejamento conforme a necessidade específica da empresa é crucial para o sucesso do treinamento.

## 13 EXECUÇÃO

A execução do treinamento é a etapa em que o plano é colocado em prática, seguindo as estratégias, os recursos, os prazos e os responsáveis mencionados anteriormente. A execução do treinamento envolve algumas atividades, como:

Preparar o ambiente físico ou virtual, garantindo que todos os equipamentos e materiais necessários estejam disponíveis e funcionando. Comunicar aos participantes sobre o objetivo, a agenda, as regras e as expectativas do treinamento, bem como os critérios de avaliação e feedback.

Conduzir o treinamento de forma dinâmica, interativa e participativa, utilizando diferentes métodos e recursos didáticos para facilitar a aprendizagem e o engajamento dos participantes.

Monitorar o andamento do treinamento, observando o comportamento, as reações, as dúvidas e as dificuldades dos participantes, assim como a qualidade e a eficácia do conteúdo e do instrutor. Registrar as informações relevantes sobre o treinamento, como o compromisso, a presença, o desempenho, os comentários e as sugestões dos participantes.

Lidar com a resistência à mudança, a falta de motivação ou o desinteresse dos participantes, adaptar o conteúdo e a metodologia do treinamento às diferentes necessidades, perfis e estilos de aprendizagem dos participantes, alinhar aos objetivos estratégicos da empresa e às competências requeridas para cada função. Medir o retorno sobre o investimento do treinamento e demonstrar seu valor para a organização.

A execução do treinamento é uma etapa crucial para o sucesso do programa de treinamento, pois é nela que os participantes adquirem os conhecimentos e as habilidades necessárias para melhorar o seu desempenho profissional. Por isso, é importante que o treinamento seja bem planejado, dinâmico, interativo, organizado e bem conduzido.

## 14 AVALIAÇÃO

Essa é a última etapa do processo de treinamento, a avaliação é aplicada a partir do que foi planejado e programado. Utilize ferramentas para analisar se os processos estão sendo cumpridos como foi proposto no início é necessário identificar as falhas durante o planejamento pois isso irá garantir o sucesso do treinamento.

Uma maneira prática para se avaliar se familiariza bastante com o método estudantil, como por exemplo:

Depois de uma série de aulas e lições de casa, o temido momento chega: o período de provas, aquele papel onde inúmeras questões vão dizer a respeito do processo de aprendizagem do aluno, ao final do ano, o corpo docente julgará se o aluno está apto para passar de ano, podemos comparar uma avaliação de treinamento da mesma forma! Pois é uma ferramenta de análise que evidencia se uma capacitação aplicada foi assertiva o bastante para o que assim o candidato esteja capacitado ao cargo que será realizado.

Contratar um consultor especializado é imprescindível a colaboração de um, pois são eles os responsáveis em fazer levantamentos das necessidades de um treinamento competente.

### 14.1 COMPORTAMENTAIS (SOFT SKILLS) A SEREM ANALISADOS:

**Comunicação:** As equipes devem se comunicar durante o processo produtivo para que o resultado esteja de acordo com as expectativas de todos

**Liderança:** Profissionais que mostram liderança são muito valorizados pela empresa, pois, dão ouvidos à opinião de seus subordinados e são capazes de elevar o nível da equipe desenvolvendo o melhor plano de ação.

**Motivação:** Equipes desmotivadas não entregam os melhores resultados, mesmo que sejam bem qualificadas, os colaboradores devem ser instigados a trabalhar e ter visão de futuro, pois uma boa motivação leva a melhores resultados.

## 15 ESTUDO DO CASO

### GRB Service

#### Desafios no teleatendimento devido à falta de treinamento

A GRB Service é uma empresa renomada no setor de teleatendimento, é uma cooperativa consolidada no segmento de vendas, saque e recuperação de crédito. Há mais de 10 anos no mercado, fornecendo serviços terceirizados com suporte ao cliente.

**Missão:** Sua missão é operar com integridade, buscando constantemente a excelência e o melhor desempenho no mercado nacional.

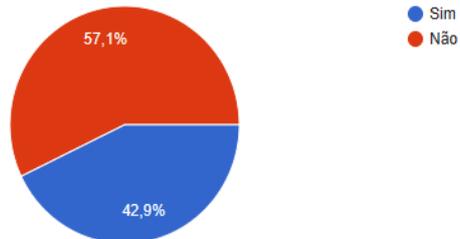
**Visão:** Queremos ser reconhecidos como a melhor escolha para nossos parceiros, proporcionando um serviço ético, de qualidade e respeitoso em todas as interações.

**Valores:** Nosso compromisso se baseia na transparência em todas as nossas ações, na união que fortalece nossa equipe, e no respeito e comprometimento tanto com nossos parceiros quanto com nossos colaboradores.

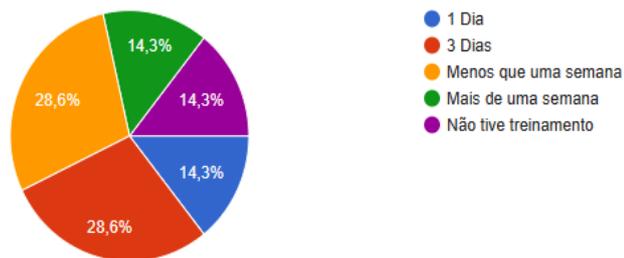
## 15.1 PESQUISA DE CAMPO

Pesquisa respondida por alguns colaboradores da GRB Service

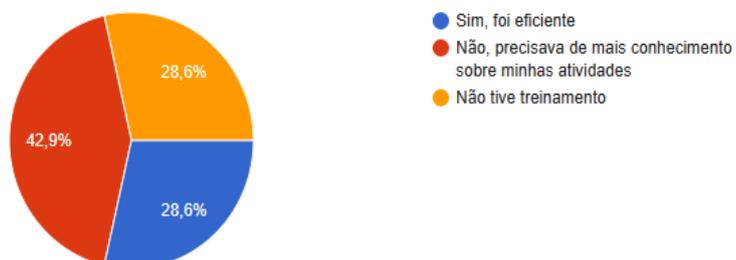
Na sua admissão, foi aplicado algum processo de integração?



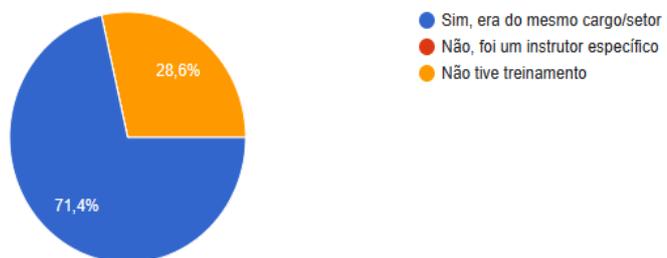
Quantos dias de treinamento você teve antes de exercer sua função?



Se sentiu confiante quando foi exercer seu trabalho após o treinamento?



O instrutor, era do mesmo cargo/setor que você? Ou foi uma pessoa específica que aplicava treinamentos para todos admitidos?



## 16 PROBLEMATIZAÇÃO

Com a exposição dos problemas que pode ocorrer em uma organização, quais são as etapas necessárias para planejar e implementar um programa de treinamento eficaz? Recentemente, a empresa enfrenta desafios significativos com metas e retroatividade, devido à falta de treinamento adequado para seus colaboradores que presta atendimento ao cliente. Os representantes de atendimento da Empresa GRB Service muitas das vezes não recebem treinamento suficiente para lidar com uma variedade de situações complexas e clientes exigentes ou até mesmo abordagens para vendas de seus produtos. Isso resultou em baixa satisfação do cliente, aumento nas reclamações e desmotivação da equipe.

Em um período de 5 meses diante da nossa pesquisa, nota-se que a GRB Service está com uma nota de satisfação de 6.8, e considerado como uma cooperativa regular. Entende-se, com o resultado que a empresa não está atendendo as necessidades de seus clientes, com insatisfação com a prestação de serviços. O número de reclamações dos clientes aumentou, indicando dificuldades na resolução de problemas. Os colaboradores estão se sentindo desvalorizados devido à falta de habilidades necessárias para lidar com as demandas do trabalho, muitas das vezes é necessário ter técnicas para lidar com as soluções e vendas, mas, para isso é preciso ter um bom treinamento desenvolvendo práticas argumentativas para qualquer situação, por uma pessoa experiente e especialista na área.

Automaticamente, gera rotatividade, por conta de pressão psicológica, cobranças de NPS (Net Promoter Score) Trata-se de uma pesquisa que avalia serviços de cliente a empresa para após uma experiência de compra. O índice aponta a percepção que o cliente tem da marca, bem como o seu nível de satisfação. Uma empresa de atendimento não tem recursos se não tiver um bom número de pagamentos ou vendas dos clientes, então, a cobrança cai diretamente nos seus colaboradores, causando um clima tenso e cansativo. Portanto, colaboradores talentosos deixam a empresa em busca de oportunidades que ofereçam treinamento mais atualizado, e cuidado com o clima e ergonomia.

## 17 SOLUÇÃO

Primeiro passo, é criar um Desenvolvimento de Programas de Treinamento, programas de treinamento personalizados, abordando temas diversos como resolução de problemas, vendas, cobranças, comunicação eficaz e atualizações nas políticas e procedimentos da empresa. Incorporar simulações de atendimento realista para proporcionar experiências práticas e preparar os funcionários para situações desafiadoras. Fazer no horário de trabalho, não somente com os novos colaboradores, mas com os antigos também.

Estabelecer um programa de treinamento contínuo para garantir que os representantes estejam sempre atualizados com as últimas políticas e práticas do setor, como foi apresentado na pesquisa do caso, pode ser considerado a aplicação a cada 6 meses ou 1 vez ao ano, dessa forma, novas técnicas serão aplicadas, desenvolvendo colaboradores empenhados e com habilidades para desenvolver seu trabalho com confiança.

Será necessário feedback regular e avaliação de desempenho individuais e coletivas. Implementar um sistema de feedback regular, incluindo avaliações de desempenho, reconhecer e recompensar os funcionários que demonstram melhorias significativas e desempenho excepcional. Estabelecer programas de mentoria, onde funcionários mais experientes orientam novos membros da equipe, compartilhando conhecimento e melhores práticas durante o período de adaptação.

## **18 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao analisarmos todo o trabalho apresentado, concluímos que empresas que investem em treinamento se destacam pela capacitação de sua equipe, resultando em funcionários mais produtivos, satisfeitos e alinhados com os objetivos da empresa. Além disso, ao oferecer programas de treinamento contínuo, as organizações demonstram um compromisso tangível com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, o que não só fortalece a cultura interna, mas também aumenta a retenção de talentos.

Essa prática não apenas melhora o desempenho individual, mas também contribui para o crescimento e sucesso organizacional a longo prazo, pois equipes bem treinadas estão mais aptas a lidar com desafios emergentes, inovações e adaptações às mudanças do mercado. Portanto, investir em treinamento não só eleva o conhecimento e habilidades técnicas, mas também promove o crescimento pessoal e a autoconfiança dos colaboradores, estimulando um ambiente de trabalho positivo e colaborativo.

## 19 REFERÊNCIAS

[https://paraempresas.catho.com.br/treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoas/?gclid=CjwKCAiAgeeqBhBAEiwAoDDhn-r6R\\_foe9NRoTPKCyNljwYO7ffN0sgQy9pjKgJHhM15UUEmVkvJxoCKkwQAvD\\_BwE](https://paraempresas.catho.com.br/treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoas/?gclid=CjwKCAiAgeeqBhBAEiwAoDDhn-r6R_foe9NRoTPKCyNljwYO7ffN0sgQy9pjKgJHhM15UUEmVkvJxoCKkwQAvD_BwE)

<https://www.conexasaude.com.br/blog/desenvolvimento-humano/#:~:text=O%20desenvolvimento%20humano%20vai%20al%C3%A9m,%C3%A9%20importante%20para%20o%20coletivo.>

<https://blog.burh.com.br/gestao-de-pessoas/burh/treinamento-nas-empresas/>

<https://www.ludospro.com.br/blog/treinamento-motivacional#:~:text=O%20treinamento%20motivacional%20%C3%A9%20um,mais%20resultados%20para%20a%20empresa.>

[GRB \(grbsf.com.br\)](http://GRB (grbsf.com.br))

**MACIAN, M. L.** Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: EPU, 1987.

**JEANS PIERRE MARRAS** – 14ª edição – Administração de Recursos Humanos, Saraiva Educação S.A., 6 de out de 2017.

[gupy.io](http://gupy.io)

[agendor.com.br](http://agendor.com.br)

[blog.solides.com.br](http://blog.solides.com.br)

[ispringpro.com.br](http://ispringpro.com.br)

[blog.contaazul.com](http://blog.contaazul.com)

[voitto.com.br](http://voitto.com.br)