

**FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA-FACER
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

PAULA FERNANDA CÂNDIDA DE OLIVEIRA

Associação Educativa Evangélica
BIBLIOTECA

**A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NA QUALIFICAÇÃO DOS
COLABORADORES: um estudo na Agência Taguatinga Sul do
Banco Bradesco.**

**RUBIATABA-GO
2014**

PAULA FERNANDA CÂNDIDA DE OLIVEIRA



Associação Educativa Evangélica
BIBLIOTECA

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NA QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES: um estudo na Agência Taguatinga Sul do Banco Bradesco.

Trabalho de Curso submetido à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração. Sob a orientação do Professor Me. Francinaldo Soares de Paula.

5.0514783

Tombo n°:	20496
Classif:	
Ex:	1
Origem:	d
Data:	08-06-15

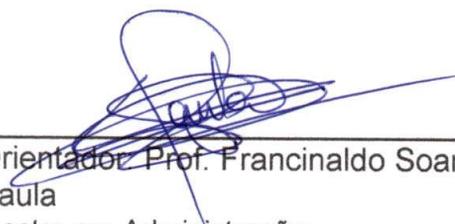
PAULA FERNANDA CÂNDIDA DE OLIVEIRA

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NA QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES: um estudo na Agência Taguatinga Sul do Banco Bradesco

COMISSÃO JULGADORA

Trabalho de Curso submetido à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Associação Educativa Evangélica
BIBLIOTECA



Orientador Prof. Francinaldo Soares de Paula
Mestre em Administração

Marta Cléia Ferreira
Mestra em Administração

Marco Antônio Pereira de Abreu
Mestre em Ecologia e Produção Sustentável

RUBIATABA-GO.
2014

Dedico este trabalho primeiramente a Deus. Dedico também ao meu pai, minha mãe e às pessoas que sempre estiveram ao meu lado, me dando apoio incondicional. Ao meu orientador pela paciência no decorrer do trabalho.

Enfim, a todos que me deram força e estímulo fazendo com que o meu caminho fosse percorrido com mais facilidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela oportunidade de realizar esse trabalho, pois sem ele nada é possível.

Agradeço aos meus pais, Renilda Cândida Moreira e Lindomar Freire de Oliveira pela força, carinho e dedicação, pois estiveram sempre ao meu lado, incentivando, ensinando e me apoiando em meu crescimento.

Agradeço ao meu orientador Francinaldo Soares de Paula e a todos os professores que estiveram presentes no decorrer do curso, pois foram fundamentais para a conclusão de trabalho.

Agradeço a FACER, Faculdade base em minha vida.

Enfim, a todos que foram essenciais e contribuíram para a realização deste trabalho.

*“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades,
lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram
conquistadas do que parecia impossível”.*

Charles Chaplin

RESUMO

Esta monografia tem como objetivo principal, mostrar a importância do treinamento dentro da agência Taguatinga Sul, da organização Bradesco S.A. A proposta almeja apresentar os métodos de treinamento oferecidos pela empresa e de que forma estes tem gerado benefícios e contribuído para a melhoria. A pesquisa consiste em estudo descritivo. O estudo utiliza também de uma pesquisa bibliográfica, onde se busca aprofundar o conhecimento teórico acerca do treinamento. Os dados foram coletados de forma qualitativa e quantitativa, através da aplicação de questionários aos colaboradores da organização, onde buscamos compreender as técnicas e os métodos de treinamento utilizados na Agência Taguatinga Sul e de que forma beneficia a empresa e contribui para o alcance dos objetivos traçados pela empresa. Pode-se concluir que o treinamento é um investimento com retorno garantido, a empresa que investe em treinamento se sobressai na concorrência acirrada.

Palavras - Chave: Treinamento; desenvolvimento; benefícios; organização.

ABSTRACT

This monograph aims, show the importance of training within the South Wansbeck Agency Bradesco SA organization. The proposal aims to present the training methods offered by the company and how these have generated benefits and contributed to the improvement. The research is a descriptive study. The study also used a literature search, which sought to deepen the theoretical knowledge about the training. Data were collected on a qualitative and quantitative manner through the use of questionnaires to employees of the organization, which sought to understand the techniques and training methods used in South Taguatinga Agency and how it benefits the company and contributes to achieving the goals set by the company. It can be concluded that training is an investment with a guaranteed return, the company invests in training stands out in the fierce competition.

Key - Words: Training; development; benefits; organization.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Qual o sexo dos funcionários?	32
Gráfico 2: Qual é a faixa etária dos funcionários?	33
Gráfico 3: Qual a escolaridade dos funcionários?.....	33
Gráfico 4: Trabalha na empresa à quanto tempo?.....	34
Gráfico 5: Qual o nível de importância que é dado ao treinamento?.....	35
Gráfico 6: Ao ingressar na empresa, você recebeu algum treinamento imediato sobre a área em que iria atuar?.....	36
Gráfico 7: Em relação ao treinamento oferecido pela empresa, você acha que ele deve ser melhorado em algum aspecto?	36

LISTA DE SIGLAS

S.A Sociedade Anônima

ARH Administração de Recursos Humanos

RH Recursos Humanos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1- REFERENCIAL TEÓRICO	15
1.1 GESTÃO DE PESSOAS	15
1.1.1 Recrutamento de Pessoas	17
1.1.2 Recrutamento Interno	18
1.1.3 Recrutamento Externo	19
1.1.4 Seleção de Pessoal	20
1.1.5 Treinamento	21
1.1.6 Métodos de Treinamento	24
1.1.7 Razões Para o Treinamento	25
1.1.8 Avaliação do Treinamento	26
2- PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
2.1 Unidade Empírica (Empresa)	30
2.2 Amostra e coleta de Dados	31
2.3 Análise do Dados	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE 1- QUESTIONÁRIO	40

INTRODUÇÃO

Desde a implantação das primeiras fábricas, o treinamento já era utilizado como ferramenta de organização e qualificação do trabalho. Com o passar dos anos, esse processo ganhou ainda mais força e se tornou essencial para as empresas que pretendem se destacar no mercado e que apostam em bons profissionais para oferecer serviços de qualidade.

Muito mais do que passar conhecimento, os treinamentos oferecidos pela Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco têm como objetivo capacitar os colaboradores, por sua vez, devem atender às expectativas da empresa. Treinar é a palavra chave para os que almejam sucesso, e muitas organizações já contam com planejamentos e programações especiais, focadas em suas necessidades, para construir equipes preparadas e atualizadas para ter excelência, êxito, credibilidade e rentabilidade.

Profissionais capacitados desempenham suas funções com excelência e alavancam a produtividade da organização. Daí a importância do treinamento em um mercado dinâmico e cada vez mais competitivo.

A presente pesquisa tem como finalidade compreender o conceito de treinamento, e mostrar como o mesmo é utilizado dentro da Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Bradesco S/A.

Em seguida, apontamos quais os métodos de treinamento à organização utiliza para ensinar aos colaboradores as tarefas existentes na empresa, e como aperfeiçoá-los, visando o bom atendimento de seus clientes, o alcance dos objetivos e metas traçados pela organização.

Contudo a pesquisa mostra pontos fracos nos métodos de treinamento utilizados pela Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco e sugere melhorias que podem ser utilizadas no treinamento dos colaboradores.

Visando um maior crescimento e se adequando às constantes mudanças, as organizações têm investido cada vez mais em treinamentos e na capacitação dos seus colaboradores trazendo diversificações e métodos atuais de treinamento no trabalho. Tendo a seguinte pergunta como base da pesquisa: Qual a importância do treinamento dentro da agencia 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco S/A.?

O objetivo do trabalho é Identificar e descrever os métodos de treinamento oferecidos pela Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco, buscando entender os benefícios oferecidos e suas contribuições para a melhoria da qualificação dos colaboradores da organização. Especificamente: identificar os principais métodos de treinamento desenvolvidos dentro da organização; Descrever os métodos de treinamento e contribuir com sugestões para a melhoria do treinamento da organização.

O treinamento na Agência Taguatinga Sul, Banco Bradesco é necessário para que o colaborador obtenha informações sobre o cargo que irá ocupar. Com o treinamento bem aplicado se obtém melhor capacitação dos colaboradores, aumentando a satisfação do cliente final e como consequência pode interferir direto na lucratividade e no sucesso da Agência Taguatinga Sul. Ao ser contratado para um cargo, muitas vezes o colaborador não tem experiência alguma na área, é tido como um funcionário inexperiente, que precisa ser treinado e assim poder mostrar competência e eficiência no trabalho prestado. As empresas que aderem o treinamento passará o que será necessário para um bom desenvolvimento tendo assim mais qualidade no serviço desenvolvido. Com o treinamento adequado a produtividade e conhecimento do funcionário tende a ser muito maior.

Treinamento é um conjunto de atividades desenvolvidas para ajudar as pessoas a adquirir e aprimorar suas habilidades relacionadas ao exercício do cargo. Isso se aplica tanto ao treinamento inicial de um colaborador como a atualização ou melhoria de suas habilidades. As organizações mais avançadas investem em treinamento extensivo e em programas de desenvolvimento para assegurar que seus trabalhadores estejam capacitados a desempenhar bem o seu papel (SCHERMERHORN, 2007, p. 271/272).

As empresas vivem em constantes mudanças, e a exigência do público-alvo pelo bom atendimento sempre aumenta, com isso, o treinamento na Agência Taguatinga sul constitui-se peça essencial não só para os funcionários recém-contratados, mas também, para todo quadro funcional da empresa. O treinamento deve estar presente em várias fases da carreira profissional de um colaborador, ou seja, no momento da contratação, no decorrer da atuação no cargo, quando se é promovido ou transferido de um cargo para outro, pois assim ele estará apto nas tarefas que prestará à organização. É preciso se adaptar às mudanças buscando

maior eficiência e eficácia em atendimento, vendas, administração, enfim, em todos os setores da empresa. Esse êxito poderá ser alcançado através do treinamento.

O tema do trabalho foi escolhido levando em consideração a importância que o treinamento tem ganhado ao longo dos tempos. A relevância do treinamento não se resume apenas para que o trabalhador desempenhe suas atividades de forma satisfatória, mas é também um diferencial competitivo das organizações bem sucedidas.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

No referencial teórico serão abordados alguns conceitos sobre a área de Treinamento de Pessoas utilizando de embasamento teórico de autores renomados no tema, para que assim se obtenha uma melhor percepção sobre o assunto pesquisado.

1.1 GESTÃO DE PESSOAS

As mudanças estão ocorrendo com uma incrível rapidez devido diversos fatores, entre essas mudanças está o Departamento de Recursos Humanos que atualmente é nomeado como Gestão de Pessoas.

De acordo com Chiavenato (1993) a organização foi criada para que as pessoas encontrassem nela forma de satisfazer seus objetivos, desejos e necessidades. Na organização deve ter duas ou mais pessoas que são capazes de comunicarem, contribuir com a organização e chegar a um objetivo comum. A contribuição da pessoa na organização vai depender das pessoas e qual a motivação de cada uma delas.

Chiavenato (1999) diz que a gestão de pessoas é a função que permite o auxílio de colaboradores, de pessoas, recursos humanos ou qualquer outro utilizado para o alcance dos objetivos organizacionais.

Segundo Chiavenato (2001, p. 135), "A Teoria das Relações Humanas - ou Escola Humanística da Administração, surgiu nos Estados Unidos como consequência imediata das conclusões da Experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores".

A ARH é uma especialidade que surgiu a partir do crescimento e da complexidade das tarefas organizacionais. Suas origens remontam ao início do século XX, após o forte impacto da Revolução Industrial, com a denominação *Relações Industriais*, como uma atividade mediadora entre as organizações e as pessoas, para abrandar ou reduzir o conflito industrial entre os objetivos organizacionais e individuais das pessoas, até então considerados incompatíveis e irreconciliáveis (CHIAVENATO, 2006, p.17).

Pode-se entender que a Teoria Geral da Administração surgiu da experiência desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores, e que a Administração de Recursos Humanos existe nas organizações devido às tarefas organizacionais estarem mais complexas, com grande crescimento e aumento em diversidade nas organizações.

O contexto de ARH é, ao mesmo tempo, dinâmico e mutável. A primeira característica desse contexto é a complexidade. A maneira como pessoas e organizações se relacionam entre si para realizar a tarefa organizacional varia de uma organização para outra (CHIAVENATO, 2006, p.19).

Nota-se que a Administração de Recursos Humanos surgiu através do crescimento das tarefas nas organizações. Os métodos que a Administração de Recursos Humanos trabalha e a forma que divide as tarefas e cargos para departamentos e pessoas variam de acordo com cada organização.

“A segunda característica é a mudança. O mundo está passando por grandes mudanças e transformações nos aspectos econômicos, sociais, tecnológicos, culturais, legais e demográficos.” (CHIAVENATO, 2006, p. 19).

As mudanças são constantes e ocorrem rapidamente em vários aspectos, porém muitas organizações não acompanham essas mudanças com velocidade e muitas delas esquecem que o mundo mudou e param no tempo.

Recursos Humanos são pessoas que integram, permanecem e participam da organização, qualquer que seja o seu nível hierárquico ou sua tarefa. Os recursos humanos estão distribuídos no nível institucional da organização (direção), no nível intermediário (gerência e assessoria) e no nível operacional (técnicos, funcionários e operários, além dos supervisores de primeira linha). Constituem o único recurso vivo e dinâmico da organização, aliás, o recurso que decide manipular os demais, que são inertes e estáticos por si (CHIAVENATO, 2006, p.110).

As pessoas ou colaboradores estão presentes nas organizações e são distribuídos em três níveis. As pessoas que fazem parte da organização desempenham cargos e papéis diferentes atuando dentro da organização com suas habilidades, conhecimentos, atitudes, comportamentos e percepções, sejam eles diretores, gerentes, funcionários, operários ou técnicos. Cada pessoa é diferente e tem seus métodos de trabalho, cada um tem sua personalidade, motivação e experiência, função e todas fazem parte da organização.

De acordo com Lucena (1995) um conceito de Planejamento de Recursos Humanos envolve as seguintes ideias:

Planejamento de recursos humanos compreende o processo gerencial de identificação e análise das necessidades organizacionais de Recursos Humanos e o consequente desenvolvimento de políticas, programas, sistemas e atividades que satisfaçam essas necessidades, a curto, médio e longo prazos, tendo em vista assegurar a realização das estratégias do negócio, dos objetivos da Empresa e de sua continuidade sob condições de mudanças (LUCENA, 1995, p.84).

Pode-se entender que o Planejamento de Recursos Humanos é essencial para as organizações, pois compreende o processo gerencial de identificação e análise das necessidades de Recursos Humanos desenvolvendo métodos para satisfazer essas necessidades e visando a realização da organização.

1.1.1 Recrutamento de Pessoas

O recrutamento de pessoas é essencial para as empresas que buscam encontrar candidatos aptos a cargos disponíveis. A Agência Taguatinga Sul do Banco Bradesco utiliza o método de recrutamento de pessoas, através de análise de currículos, estágios e processo seletivo interno buscando assim encontrar pessoas eficientes para fazer parte da organização.

Segundo Chiavenato (2006) o recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos utilizados para atrair um candidato interessado no cargo disponível na organização, candidatos que tenham potencial, capacidade e qualificação para ocupar o cargo oferecido. Um recrutamento bem elaborado deve obter uma quantidade de candidatos necessários para abastecer o processo de seleção.

A metodologia de Toledo (1995, p.69) “considera que recrutamento é uma série de atividades que tratam dos estudos e contatos com o mercado de mão-de-obra, assim como da primeira convocação de candidatos”.

As palavras de Toledo (1995) mostra que o recrutamento é o primeiro contato do RH com candidatos aos cargos oferecidos pela organização, e é feito através de contatos e métodos utilizados para atrair candidatos.

Segundo Chiavenato (2006, p.165), “O recrutamento é feito a partir das necessidades presentes e futuras de recursos humanos na organização”.

O recrutamento na organização é feito com objetivo de atrair candidatos para a organização, dependendo da sua necessidade, e assim selecionar pessoas qualificadas que participarão da organização.

De acordo com Chiavenato (2006, p.166) O recrutamento requer um cuidadoso planejamento, que constitui uma sequência de três fases, a saber:

O que a organização precisa em termos de pessoas; O que o mercado de RH pode oferecer; Quais as técnicas do recrutamento a aplicar; Daí, as três etapas do progresso de recrutamento: Pesquisa interna das necessidades, Pesquisa externa do mercado, Definição das técnicas de recrutamento a utilizar.

Essas fases e etapas são feitas com planejamento para melhorar e estruturar o sistema de trabalho da empresa analisando o que a empresa necessita e recrutando candidatos que se encaixam a essas necessidades através de técnicas de recrutamento.

De acordo com o conceito elaborado por Chiavenato (2006) o recrutamento só pode ser concretizado com a autorização do órgão que possui a vaga a ser preenchida. Para realização do recrutamento de pessoas podem ser utilizados o recrutamento externo ou o recrutamento interno.

1.1.2 Recrutamento Interno

O recrutamento interno ocorre em empresas que oferecem ao colaborador uma oportunidade de carreira, esse método de treinamento ocorre quando surge uma vaga interna, onde a mesma será ocupada através de uma promoção. Conforme a pesquisa de campo realizada na Agência Taguatinga Sul, constatou-se que a empresa utiliza o recrutamento interno entre seus colaboradores, oferecendo a eles uma oportunidade de crescimento profissional, ocupando cargos de maior importância que exigem do colaborador experiência, conhecimento e capacitação.

As palavras de Chiavenato (2006) mostra que o recrutamento interno ocorre com pessoas que já trabalham na organização, quando surge uma vaga ela preenche escolhendo um determinado funcionário adequado ao cargo e assim é dado a ele a oportunidade de uma carreira, de promoções, transferência entre outros.

Chiavenato (2006) afirma que o recrutamento interno exige uma interna e continua coordenação e integração do órgão de recrutamento com os demais órgãos da empresa e envolve vários sistemas e bancos de dados.

O órgão de RH responsável pelo recrutamento interno deve se relacionar bem com todos os órgãos da empresa. De acordo com Chiavenato (2006, p.175) para fazer um recrutamento interno deve-se basear nos seguintes dados e informações existentes na empresa:

Resultados obtidos pelo candidato interno nos testes de seleção a que se submete quando de seu ingresso na organização; Resultados das avaliações do desempenho do candidato interno; Resultados dos programas de treinamento e de aperfeiçoamento de que participou o candidato interno; Análise e descrição do cargo atual do candidato interno e do cargo que se está considerando, a fim de se avaliar a diferença entre ambos e dos requisitos adicionais que se farão necessários; Planos de carreiras ou planos de encarreiramento ou ainda planejamento das movimentações de pessoal para se verificar a trajetória mais adequada do ocupante do cargo considerado; Condições de promoção do candidato interno (está "no ponto" de ser promovido) e de substituição (se o candidato interno já tem substituto preparado para seu lugar) (CHIAVENATO, 2006, p. 175).

Para facilitar e obter sucesso em um recrutamento interno o órgão de RH deve estar bem relacionado com os dados e informações mencionados acima, pois através deles o responsável pelo recrutamento saberá escolher de forma adequada candidatos para a seleção.

1.1.3 Recrutamento Externo

Conforme o conceito de Chiavenato (2006) o recrutamento externo ocorre na organização quando surge uma vaga, os responsáveis pela contratação utilizam de métodos para atrair candidatos e técnicas para fazer o recrutamento, pessoas que muitas vezes a organização não conhece e que poderão ser selecionadas.

A Agência Taguatinga Sul, adere ao método de recrutamento externo para selecionar novos candidatos aptos a ocupar cargos vagos. Para conseguir a quantidade de recrutados necessários para realizar uma seleção eficaz, a organização divulga as vagas, analisa os currículos deixados pelos candidatos e selecionam estagiários interessados pela efetivação no cargo.

De acordo com Chiavenato (2006, p.176-8) as principais técnicas de recrutamento externo são as seguintes:

Consultas aos arquivos de candidatos; Apresentação de candidatos por parte dos funcionários da empresa; Cartazes ou anúncios na portaria da empresa; Contatos com sindicatos e associações de classe; Contatos com universidades e escolas, agremiações estaduais, diretórios acadêmicos, centros de integração empresa-escola, no sentido de divulgar as oportunidades oferecidas pela empresa; Conferências e palestras em universidades e escolas; Contatos em outras empresas que atuam no mesmo mercado em termo de cooperação mútua; Viagens de recrutamento em outras localidades; Anúncios em jornais e revistas; Agências de recrutamento; Recrutamento online; Programas de trainees.

Para Chiavenato (2004, p.73), “as técnicas de recrutamento já citadas são os métodos através dos quais a organização aborda e divulga a existência de uma oportunidade de trabalho junto às fontes de recursos humanos mais adequados”.

Podemos entender que existem varias técnicas utilizadas na organização pelo RH para o recrutamento de candidatos que tem interesse nas vagas oferecidas pela organização. Essas técnicas são usadas com objetivo da organização obter um maior número de recrutados que se encaixam com o cargo.

1.1.4 Seleção do Pessoal

O recrutamento e a seleção são fases de um mesmo processo dentro da organização, eles estão unidos na escolha de novos funcionários com as características que a organização precisa. A primeira fase é o recrutamento, e só depois entra a seleção de pessoal que tem o papel de compreender a função e a escolha do candidato recrutado.

Para reforçar essas palavras é apresentada a metodologia de Chiavenato (2006) onde afirma que a seleção de pessoas faz parte do processo de provisão de pessoal, vindo logo depois do recrutamento. O recrutamento e a seleção de recursos humanos devem ser tomados como duas fases de um mesmo processo: a introdução de recursos humanos na organização.

Essas palavras mostram que o recrutamento e a seleção são fases de um mesmo processo dentro da organização, eles estão unidos na escolha de novos funcionários com as características que a organização precisa. A primeira fase é o

recrutamento, e só depois entra a seleção de pessoal que tem o papel de compreender a função e a escolha do candidato recrutado.

De acordo com Chiavenato (2006, p.185) "a seleção é uma atividade obstativa, de escolha, opção e decisão, de filtragem da entrada, de classificação e, portanto, restritiva".

A seleção de pessoal é realizada pela organização interessada no candidato recrutado que ocupará o cargo. Conforme a pesquisa realizada na Agência Taguatinga Sul pode-se constatar que a empresa adere ao método de seleção de pessoal logo após o recrutamento, onde é realizado um processo seletivo para a escolha do candidato mais adequado ao cargo oferecido.

1.1.5 Treinamento

O treinamento está presente em várias empresas que buscam um melhor aperfeiçoamento de seus colaboradores, e que visam alcançar seus objetivos através da qualidade em atendimento.

Boog (1999) afirma que a partir de 1880 houve um grande crescimento no trabalho especializado, fazendo com que o treinamento fosse sistematizado. Com o treinamento os trabalhadores tinham capacidade de oferecer para a organização métodos de trabalho mais eficazes, podendo mostrar suas habilidades, corrigir e diminuir os erros. Com a sistematização a necessidade de treinamento passou a existir em toda a sociedade, dando aos funcionários a oportunidade de obter um maior conhecimento na área em que trabalham e oferecer novas ideias.

A inabilitação dos trabalhadores para operar o "sistema de fábrica" configurou-se, já no século XVIII, como um obstáculo incontestável à eficácia (Cherns, 1982 *apud* BOOG, 1999), que renunciou, desde o início do trabalho industrial, a importância de investimentos na capacitação profissional (CARNOY, 1994 *apud* BOOG, 1999, p.17).

Desde o século XVIII pode-se ver que os profissionais tinham uma incapacidade em operar sistema em fábricas, e assim fazendo com que as organizações pudessem compreender a importância de investir em capacitação profissional.

De acordo com Chiavenato (2006, p. 402) "Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizado através do

qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos”.

Para Chiavenato (2006, p. 402) “O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente e desenvolvimento de habilidades e competências”.

Ainda leciona Chiavenato (2006, p.402), “Treinamento: é a educação profissional que adapta a pessoa para um cargo ou função”.

O treinamento é um processo essencial, pois através dele o colaborador aprenderá sobre o trabalho que é executado, quais as tarefas o colaborador deverá executar, como atender um cliente, quais são as normas e conduta ética existente na organização.

Chiavenato (2006, p.402) diz que o “treinamento é o ato de aumentar o conhecimento e perícia de um empregado para o desenvolvimento de determinado cargo ou trabalho”.

As organizações utilizam de treinamento, pois através dele seus funcionários se tornam mais eficientes e aptos para executar suas tarefas.

A metodologia de Chiavenato (2006, p. 402) cita que o conteúdo de treinamento pode envolver quatro tipos de mudanças de comportamento citados a seguir:

Transmissão de informações: o elemento essencial em muitos programas de treinamento é o conteúdo: repartir informações entre os treinados como um corpo de conhecimentos; Desenvolvimento de habilidades: principalmente as habilidades, destrezas e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do cargo atual ou de possíveis ocupações futuras; Desenvolvimento ou modificação de atitudes: geralmente mudança de atitudes negativas para atitudes mais favoráveis entre os trabalhadores, aumento de motivação, desenvolvimento da sensibilidade do pessoal de gerência e de supervisão quanto aos sentimentos e reações das pessoas; Desenvolvimento de conceitos: o treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de idéias e de filosofias, seja para facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa, seja para elevar o nível de generalização desenvolvendo gerentes que possam pensar em termos globais e amplos.

De acordo com Werther Jr.; Davis (1983, p.203),

Mesmo depois de uma orientação global, raramente os empregados se desempenham satisfatoriamente. Precisam ser treinados nas obrigações que cumprir. E os empregados experientes talvez necessitem de

treinamento para melhorar fracos hábitos de trabalho ou aprender novas aptidões que elevem seu desempenho.

Werther Jr.; Davis (1983) mostra que os funcionários necessitam de treinamento no cargo destinado a eles, pois com o treinamento poderão desenvolver um trabalho mais satisfatório para a organização e que o treinamento também é necessário para os funcionários que já trabalham na empresa, pois as mudanças acontecem e com o treinamento frequente eles continuarão aptos ao cargo.

De acordo com Werther Jr.; Davis (1983, p.273) "O treinamento procura ajudar os empregados em seu cargo atual, os seus benefícios podem estender-se através da carreira toda de uma pessoa e ajudar a desenvolvê-la para responsabilidades futuras".

Pode-se entender que o treinamento para empregados que trabalham na organização os ajudará a adquirir benefícios e com isso desenvolver responsabilidades futuras, conhecer melhor o seu trabalho e como deve executá-lo. A afirmação do autor está presente na vida de funcionários que trabalham em organizações que investem em treinamento de sua equipe.

O conceito de Werther Jr.; Davis (1983, p.203) diz que para a realização do processo de treinamento, especialistas de pessoal e administradores precisam fazer uma avaliação das necessidades, objetivos, conteúdos e princípios de aprendizagem.

A Agência Taguatinga Sul do Banco Bradesco utiliza o processo de treinamento com seus colaboradores. É um treinamento realizado em curto prazo, aplicado pelo departamento de treinamento que a organização Bradesco possui, situada em Brasília-DF.

O processo de treinamento é organizado por pessoas especializadas, tendo como objetivo passar para o colaborador da Agência Taguatinga Sul um conhecimento geral da empresa e específico do cargo que irá ocupar, mostra como é o ambiente de trabalho e qual é o objetivo da empresa que deve ser alcançado pelo colaborador. O Treinamento é aplicado aos colaboradores recém-contratados e aos que já trabalham na empresa, com intuito de ensinar e capacitar de acordo com os avanços no mundo corporativo e tecnológico.



1.1.6 Métodos de Treinamento

Os métodos e técnicas de treinamento são planejados depois que os objetivos são definidos, pois primeiro é necessário saber quais os objetivos a organização deseja atingir, para depois planejar a forma de conquistá-los.

Boog (1980, p.154) afirma que "Definidos os objetivos, isto é, o que se pretende com a ação de treinamento, é hora de planejar os meios adequados para atingi-los (conteúdos, métodos e técnicas)".

No planejamento do conteúdo precisamos considerar: que eles sejam significativos e atualizados; que possam ser apreendidos dentro da limitação de tempo e recursos disponíveis; que despertem interesse nos treinados; que sejam adequados ao nível dos treinados; e, obviamente, que sejam úteis para que os objetivos instrucionais sejam atingidos.

De acordo com Werther Jr.; Davis (1983, p.209) "No exame das técnicas de treinamento e desenvolvimento é importante lembrar que se pode aplicar método, tanto a um como a outro".

Pode-se entender que é possível aplicar as mesmas técnicas de treinamento e desenvolvimento a qualquer pessoa, ou seja, pessoas de cargos e ocupações diferentes, pois, cada uma irá aproveitar o treinamento de acordo com o que faz, e poderá também usar o conhecimento adquirido em uma promoção futura.

Na seleção de uma determinada técnica para ser usada em treinamento ou desenvolvimento, existem diversas permutas, isto é, não existe uma técnica que seja a melhor; o melhor método depende de: efetividade em termos de custo; conteúdo desejado do programa; adequação das instalações; Preferências e capacidades do treinando; Preferências e capacidades do treinador; Princípios de aprendizagem (WERTHER JR.; DAVIS, 1983, p.209).

Werther Jr.; Davis (1983) mostram que para treinar e desenvolver a pessoa na organização é usado vários métodos, e que não existe uma técnica melhor que a outra, pois isto irá depender das necessidades que a organização e seus funcionários tiverem, e qual a situação da empresa.

A Agência Taguatinga Sul do Banco Bradesco utiliza alguns métodos de treinamento que são aplicados aos colaboradores visando o melhor aperfeiçoamento.

De acordo com a pesquisa realizada em campo, os métodos utilizados são cursos de treinamento realizados pelo site de treinamento do Bradesco; cursos internos, que inclui palestras, aulas de vídeo, cursos comportamentais realizados em sala de aula no departamento de treinamento.

Para a Agência Taguatinga Sul os cursos aplicados no decorrer da carreira são importantes, pois melhora o conhecimento e a capacitação do colaborador, reduz o tempo perdido, evita reclamações de clientes, advertências e demissões.

1.1.7 Razões para o Treinamento

Para uma organização implantar o treinamento ela deve saber o porquê de treinar seus funcionários, qual a necessidade da organização, o que está faltando nos funcionários. É necessário traçar os objetivos claros e benefícios que a organização deseja alcançar, sempre respondendo a pergunta: para que treinar?

Afirma que o T&D é um dos subsistemas mais importantes da área de RH e é composta pelo levantamento das necessidades, planejamento, programação de módulos e treinamento (operacional e administrativo), avaliação de desempenho, desenvolvimento (executivos e talentos), biblioteca e banco de dados (MARRAS, 2002, p. 145).

Entende-se que para alcançar o resultado esperado deve ser claro o que a organização pretende com treinamento, qual o comportamento e conhecimento os treinados devem apresentar ao concluir, e assim poder executar as tarefas com maior eficiência.

Para definir os objetivos é necessário analisar a organização, logo após, planejar o que será feito no treinamento. Isso é feito por várias etapas e deve ser um planejamento claro para que o treinamento possa ser feito com sucesso e os treinados possam ser bem avaliados.

De acordo com Chiavenato (2006, p.403),

Os principais objetivos do treinamento são: Preparar as pessoas para a execução imediata das diversas tarefas do cargo; Proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções mais complexas e elevadas; Mudar a atitude das pessoas seja para criar um clima mais satisfatório entre elas ou para aumentar-lhe a motivação e torná-las mais receptivas às novas técnicas de gestão.

Os objetivos do treinamento citados acima são os principais que as organizações devem alcançar.

O conceito de Bastos *apud* Boog (1994), diz que devem ser características básicas dos objetivos de treinamento: a relevância, isto é, a importância da necessidade a ser atendida; a coerência, pois deve estar sintonizado com a missão e os objetivos da organização; o realismo, isto é, deve ser viável e pragmático; a ética, isto é; o respeito às pessoas envolvidas no processo e ao seu ambiente.

O autor cita algumas características básicas, que se forem utilizadas pela empresa ajudarão na elaboração dos objetivos de treinamento e assim poderão ter os resultados desejados.

1.1.8 Avaliação do Treinamento

A avaliação do treinamento é apuração dos resultados obtidos pelo treinamento, a fim de saber se os objetivos foram alcançados.

Boog (1980) cita dois autores e seus conceitos sobre a avaliação do treinamento. O primeiro é o autor Ralph Tyler que considerou a avaliação como uma comparação entre os dados do desempenho e os objetivos criados pela organização. O segundo autor é Daniel Stufflebeam que definia a avaliação como um processo de delinear, obter e fornecer informações que serão úteis para tomada de decisões na organização.

Segundo Boog (1994, p. 157) "A avaliação é feita visando basicamente respostas às perguntas: Valeu a pena? Os objetivos do treinamento foram atingidos? O processo deve continuar? Devemos fazer algumas alterações?".

Ao final do treinamento de uma equipe, o gestor ou responsável desejará saber se com o treinamento pode-se obter os resultados esperados.

Com a pesquisa de campo realizada na Agência Taguatinga Sul, conclui-se que é utilizada a avaliação do treinamento dos funcionários. O gestor utiliza alguns métodos citados por Boog (1994) para verificar os resultados, como fazer perguntas sobre o treinamento e se é necessário mudar algumas técnicas de treinar.

De acordo com Chiavenato (2006, p.419) "A etapa final do processo de treinamento é a avaliação dos resultados obtidos. O programa de treinamento deve ter uma avaliação de sua eficiência".

O treinamento passa por várias etapas e na etapa final deve-se fazer uma avaliação do processo de treinamento para saber se houve eficiência e bons resultados.

Para Chiavenato (2006) a avaliação deve considerar se o treinamento produziu as modificações desejadas no comportamento do funcionário, e se com o treinamento houve resultados esperados e se estes resultados poderão alcançar as metas da organização.

Chiavenato (2006, p.419/420) ressalta que a avaliação dos resultados do treinamento pode ser feita em três níveis:

Avaliação ao nível organizacional. Ao nível organizacional, o treinamento deve proporcionar resultados como: Aumento de eficácia organização; Melhoria da imagem da empresa; Melhoria do clima organizacional; Melhor relacionamento empresa x empregados; Facilidades nas mudanças e na inovação; Aumento da eficiência etc. Avaliação ao nível dos recursos humanos. Ao nível dos recursos humanos, o treinamento deve proporcionar resultados como: Redução da rotatividade de pessoal; Redução do absenteísmo; Aumento da eficiência individual dos empregados; Aumento das habilidades das pessoas; Aumento do conhecimento das pessoas; Mudanças de atitudes e de comportamentos das pessoas etc. Avaliação ao nível das tarefas e operações. Ao nível das tarefas e operações, o treinamento deve proporcionar resultados como: Aumento de produtividade; Melhoria da qualidade de produtos e serviços; Redução no fluxo da produção; Melhor atendimento ao cliente; Redução do índice de acidentes; Redução do índice de manutenção de máquinas e equipamentos.

É possível notar que a avaliação do treinamento pode ser feita pelo nível organizacional, o nível de recursos humanos e pelo nível das tarefas e operações.

E todos os níveis de avaliação devem proporcionar resultados positivos para a organização, aumentando e melhorando o desenvolvimento e capacidade dos treinados. De um ponto de vista mais amplo, o treinamento parece ser uma resposta lógica a um quadro de condições ambientais mutáveis e a novos requisitos para a sobrevivência e crescimento organizacional.

Para Chiavenato (2006) os critérios de eficácia do treinamento tornam-se significativos quando considerados em conjunto com as mudanças no ambiente organizacional e nas demandas sobre a organização.

Entende-se que o treinamento é uma resposta a um quadro de condições ambientais e novos requisitos usados na organização visando manter sua sobrevivência e seu crescimento, e que para obter melhor eficiência com o

treinamento devem-se considerar as mudanças e as demandas da organização, pois o treinamento deve acompanhar a necessidade da organização e de seus clientes.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia apresenta os métodos utilizados para elaboração do trabalho. Tem como finalidade mostrar quais as pesquisas foram utilizadas na busca de informações, coletas e análise de dados.

Para a realização deste trabalho foi utilizada a pesquisa descritiva, que trata de um estudo e coleta de dados realizados através de fatos, fenômenos, questionário e observação sistemática e tem o objetivo de estudar as características de um grupo e assim poder conhecê-lo.

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2002, p. 42).

Buscou-se aprofundar conhecimento teórico acerca do tema em estudo na pesquisa bibliográfica. Esse tipo de pesquisa é essencial para realização de um artigo científico, pois é realizada pesquisas através de livros, artigos e publicações.

Segundo Gil (2010, p.43) "A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos".

Lakatos e Marconi (2001) também salientam que:

Trata-se do levantamento de toda bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas em imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de permitir ao cientista o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações (p.43/44).

Também foi realizada a pesquisa de campo, através da observação de fatos, tendo como objetivo adquirir informações coletando dados através de questionários, observação, entrevistas entre outros.

São desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil

sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis (GIL, 2010, p.27).

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

O Bradesco é um dos maiores grupos financeiros do Brasil, com sólida atuação voltada aos interesses de seus clientes desde 1943. Além da excelência em serviços, destaca-se por ser um dos melhores gestores de recursos do mercado, com resultados construídos sobre bases sustentáveis.

- ✓ Fundado em Marília em 10 de março de 1943.
- ✓ Primeiro banco a colocar seus gerentes na área de atendimento ao público.
- ✓ Lança a primeira Conta Corrente Popular e Juvenil.
- ✓ Inicia a expansão para o sul do Brasil com 7 agências no Paraná.

O Bradesco é fundado por Amador Aguiar, com uma visão inovadora: ser um banco democrático, presente em todo o País, a serviço de seu desenvolvimento econômico e social.

Para isso, atende aos imigrantes, lavradores e pequenos comerciantes, além do público tradicional das casas bancárias, formado por empresários e grandes proprietários de terras.

Os gerentes ensinam os clientes a preencher cheques e o banco é o primeiro do País a receber o pagamento de contas de energia elétrica da empresa Light.

Com o crescimento das operações, a Matriz é transferida para o centro da capital paulista.

Missão

Fornecer soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros com agilidade e competência por meio da inclusão bancária e da promoção da mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros para a criação de valor aos acionistas e a toda a sociedade.

Visão

Ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira do País e pela atuação em favor da inclusão bancária e do desenvolvimento sustentável.

Valores

- ✓ Cliente como razão de ser da Organização.
- ✓ Transparência em todos os relacionamentos.
- ✓ Respeito à concorrência.
- ✓ Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas.
- ✓ Respeito à dignidade e diversidade do ser humano.
- ✓ Compromisso com a melhoria contínua de qualidade.

2.2 Amostra e Coletas dos Dados

A pesquisa foi realizada na Agência 2823-1, Taguatinga Sul, Banco Bradesco, localizada no Distrito Federal, no dia 26 de Novembro de 2014. A empresa utiliza análise de currículo de candidatos para admissão de novos funcionários. O currículo é entregue para o departamento de RH que analisa se o candidato está apto ao cargo, e posteriormente efetua a contratação. A Agência pesquisada possui 12 funcionários divididos nos setores comercial, administrativo e caixa.

Na coleta de informação para a realização da pesquisa foi aplicado um questionário aos funcionários da Agência Taguatinga Sul, composto de 7 questões objetivas no dia 26 de Novembro de 2014. Também foi realizado pela autora do trabalho a observação na empresa, tendo como finalidade absorver dados e descrever as características dos colaboradores. Assim o questionário foi realizado a fim de coletar informação sobre a forma e os métodos de treinamento que a empresa oferece.

O conceito de Gil (2010, p.121) afirma que:

Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da

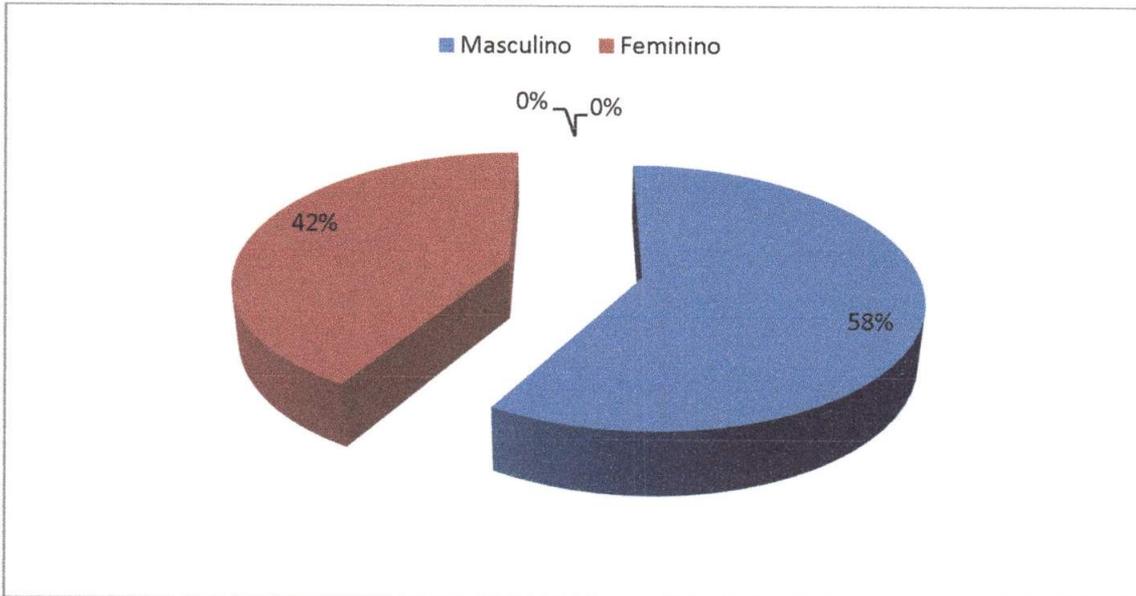
população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa.

Os questionários aplicados aos 12 funcionários da Agência 2823-1, Taguatinga Sul do Banco Bradesco foram fundamentais para compreensão e análise do método de treinamento utilizado pela empresa e frisar a importância do treinamento tanto na empresa de estudo quanto para qualquer organização que deseja manter funcionários capacitados no desempenho de suas atividades.

2.3 Análise dos dados

Após o recolhimento dos questionários já respondidos, apresenta-se a seguir as informações coletadas e os resultados obtidos através dos questionários aplicados na empresa Bradesco S.A.. Para melhor compreensão e visualização, os dados foram representados em Gráficos conforme abaixo.

Gráfico 01 – Qual o sexo do Funcionário?

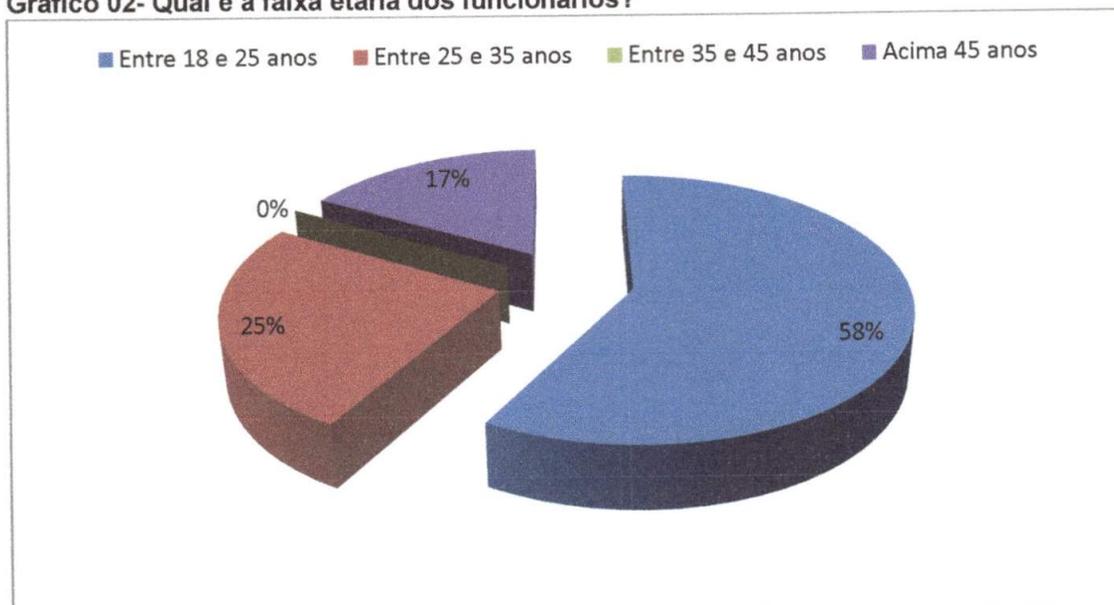


Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

O Gráfico 01 apresenta o sexo dos funcionários da empresa, através dos dados coletados, observa-se que na empresa Bradesco S.A. trabalham mais homens do que mulheres.

Além do sexo dos funcionários é importante frisar suas idades. Abaixo o Gráfico 02.

Gráfico 02- Qual é a faixa etária dos funcionários?

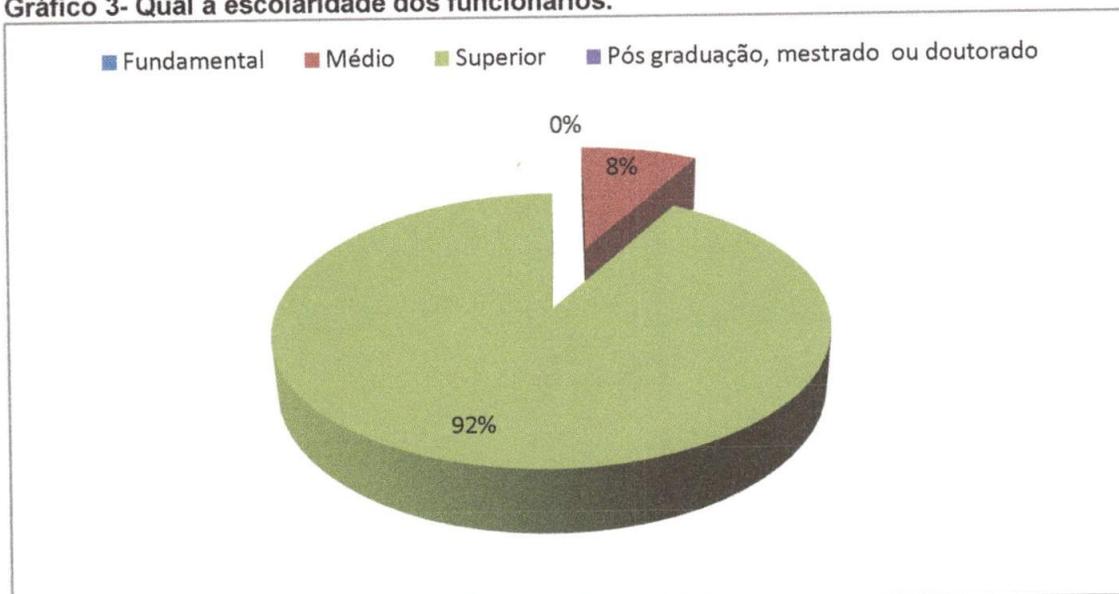


Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

No Gráfico 02 de acordo com os dados colhidos, 58% dos funcionários tem idade entre 18 e 25 anos, 25% idade entre 25 e 35 anos e 17% dos funcionários questionados tem idade acima de 45 anos. Observou-se que nenhum dos funcionários apresenta idade entre 35 e 45 anos.

Abaixo, o Gráfico 03 traz o grau de escolaridade dos funcionários.

Gráfico 3- Qual a escolaridade dos funcionários.

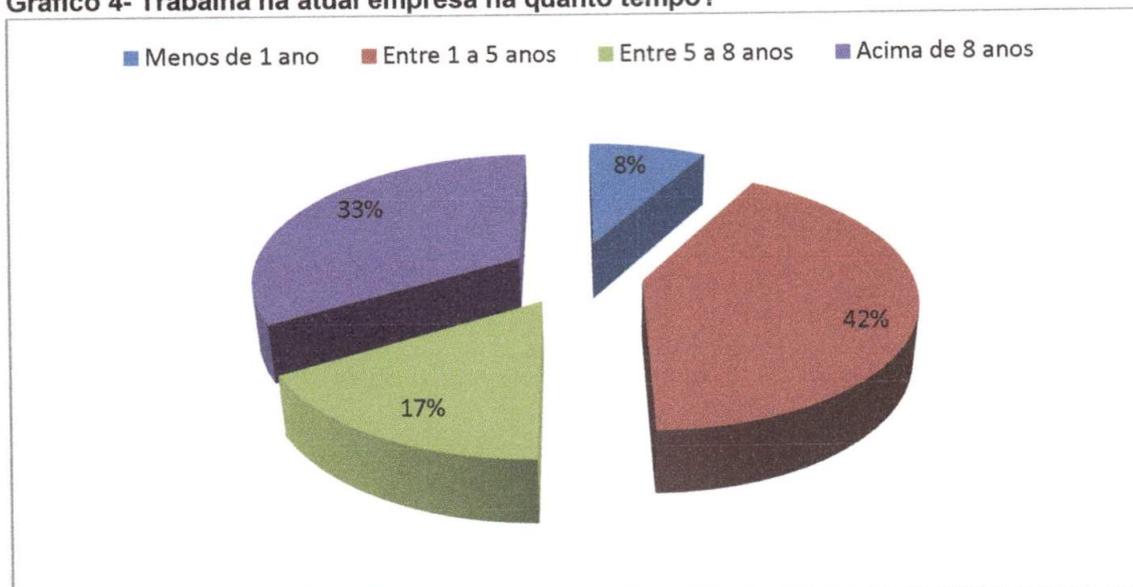


Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

O Gráfico 3 mostra que 92 % dos funcionários possuem curso superior, 8 % possuem nível médio, e nenhum funcionário possui pós graduação, mestrado ou doutorado.

Além do grau de escolaridade é importante ressaltar o tempo de trabalho dos funcionários na empresa.

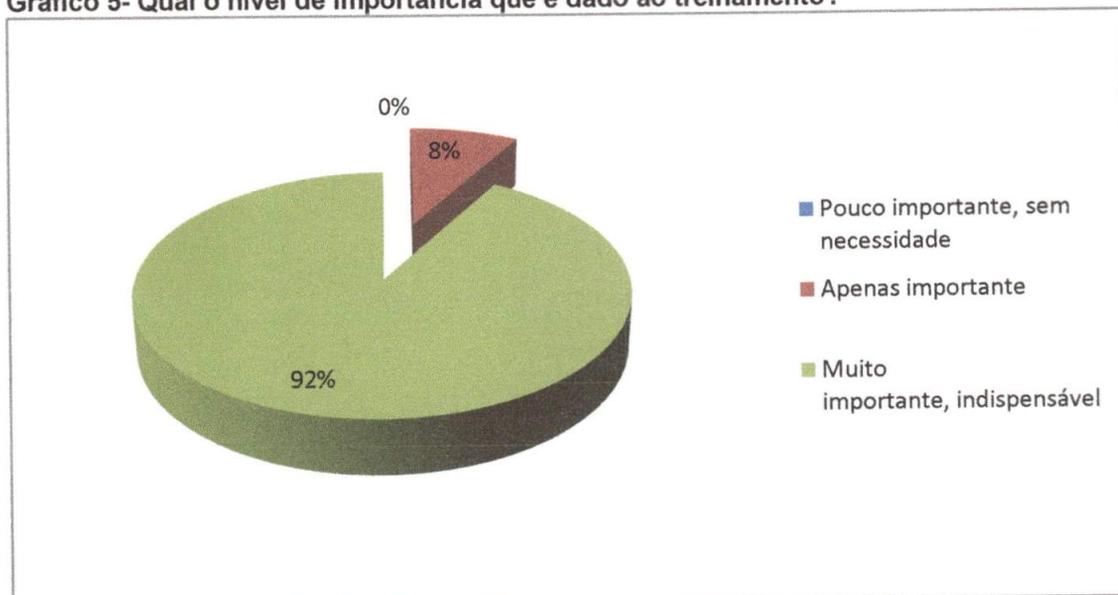
Gráfico 4- Trabalha na atual empresa há quanto tempo?



Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

Através dos dados coletados, o Gráfico 4 apresenta que 8 % dos funcionários trabalham na empresa há menos de 1 ano, 42 % trabalham entre 1 a 5 anos, 17 % trabalham entre 5 a 8 anos e 33 % trabalham há mais de 8 anos.

Pode-se constatar que a maioria dos funcionários trabalham entre 1 e 5 anos e que o treinamento é muito importante, como demonstra o Gráfico 5.

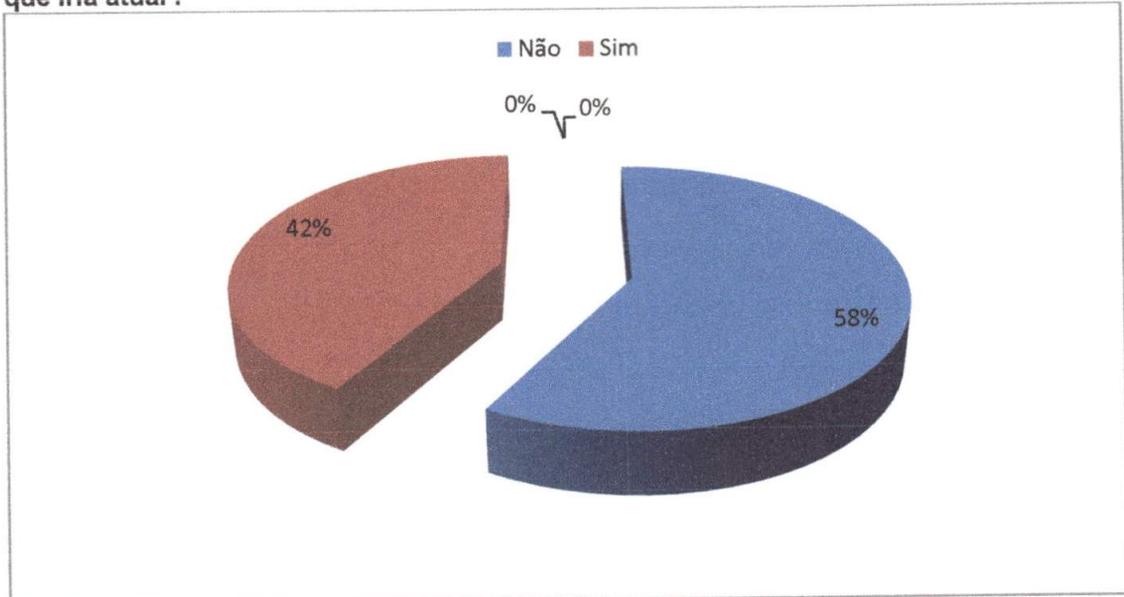
Gráfico 5- Qual o nível de importância que é dado ao treinamento?

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

O Gráfico 5 apresenta o nível de importância do treinamento. Os dados colhidos apontam que 92 % dos funcionários acham que o treinamento é muito importante e indispensável, 8 % acham que o treinamento é apenas importante e nenhum funcionário acha que o treinamento é pouco importante e sem necessidade.

Na questão 6 - Há necessidade de treinamento na Agência 2823-1 Taguatinga sul, Banco Bradesco? Os entrevistados demonstram que é fundamental o treinamento na empresa. Através dos dados coletados percebe-se que 100% dos funcionários consideram o treinamento necessário para a empresa e que, mesmo sendo necessário, o Gráfico 6 demonstra que a maioria dos funcionários que ingressaram na empresa não receberam treinamento imediato.

Gráfico 6- Ao ingressar na empresa, você recebeu algum treinamento imediato sobre a área em que iria atuar?

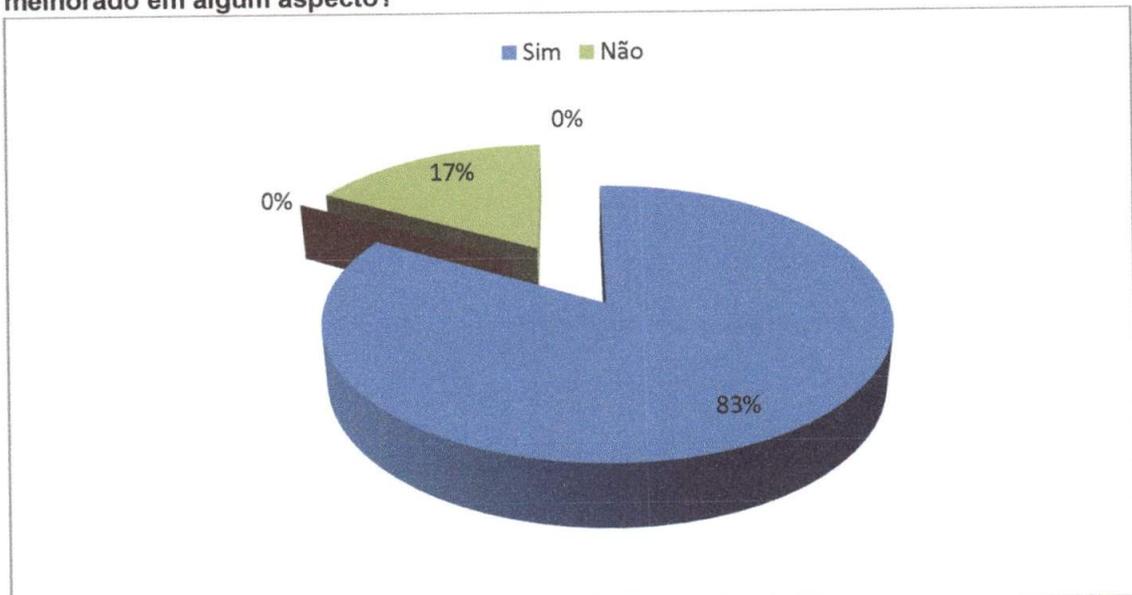


Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

De acordo com os dados colhidos, o Gráfico 6 apresenta que 42% dos funcionários receberam treinamento sobre a área em que atuaria quando foram contratados e 58% disseram não ter recebido treinamento imediato.

Por ser tão importante, o treinamento é um processo contínuo, necessitando de melhoria constantemente, como demonstra o Gráfico 7.

Gráfico 7 - Em relação ao treinamento oferecido pela empresa, você acha que ele deve ser melhorado em algum aspecto?



Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2014.

O Gráfico 7 evidencia que 17% dos funcionários não estão satisfeitos com a forma de treinamento adotado pela empresa e que 83% acreditam que não há necessidade de melhoria no treinamento da empresa, estando satisfeitos com o método adotado.

A pesquisa realizada foi de grande importância para a realização do trabalho, pois através dela foi possível coletar dados sobre a Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco e sua forma de treinamento. A pesquisa foi realizada através de um questionário aplicado aos funcionários da empresa, buscando mostrar a porcentagem de colaboradores do sexo masculino e feminino, a idade dos mesmos e como eles vêem a necessidade de treinamento na empresa em que trabalham.

O treinamento é essencial para melhorar o conhecimento do método de trabalho e ter um bom desempenho profissional, é também um fator relevante para o crescimento profissional, pois com os funcionários preparados, eles realizam suas tarefas com mais leveza, dedicação e motivação. Isso é importante tanto para o próprio funcionário quanto para a empresa de um modo geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo do problema inicial a que esta pesquisa se propôs e considerando os dados resultantes da pesquisa realizada, conclui-se que o treinamento é indispensável para o crescimento da Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco e aprimoramento contínuo dos seus colaboradores.

Através da pesquisa realizada foi possível traçar o perfil dos colaboradores, os critérios de recrutamento e seleção utilizados e as formas de treinamento abordadas pela Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco. O trabalho permitiu identificar a importância que os colaboradores da instituição dão para o treinamento, trazendo maiores benefícios no dia a dia.

Assim todos os colaboradores apontaram ser necessário o treinamento na organização tanto para sua qualificação quanto para o sucesso da Agência Taguatinga Sul. Apesar dessa importância, a pesquisa identificou que metade dos funcionários da organização não receberam treinamento imediato e que esse processo precisa ser melhorado com novos métodos implantados pelo departamento de treinamento da empresa.

Mais do que necessário o treinamento é essencial e deve ser estimulado pelo gestor. O constante processo de mudança do mercado de trabalho exige das organizações um quadro de colaboradores cada vez mais capacitados, capazes de enfrentar esses desafios diários impostos pelo mercado.

Levando em consideração os resultados obtidos nesta pesquisa, foram citados pelos entrevistados deficiências nos métodos de treinamento da Agência 2823-1 Taguatinga Sul, Banco Bradesco. Com isso, recomenda-se à empresa utilizar seus métodos de treinamento quando se contrata o funcionário, pois a maioria dos funcionários respondeu que não é feito treinamento quando contratado. Uma segunda recomendação é utilizar o treinamento de uma forma prática, pois na empresa utiliza-se muito o sistema operacional interno, e a mesma não possui treinamento para aprender a utilizá-lo.

Por fim pode-se concluir que o treinamento é um investimento com retorno garantido e uma vantagem competitiva. Mais do que um planejamento estratégico a empresa que investe em treinamento se sobressai da concorrência acirrada e investe em si mesmo, no seu próprio crescimento.

REFERÊNCIAS

BOOG, G.G. **Manual de treinamento e desenvolvimento: ABTD.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1980.

_____. _____. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. _____. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

BRADESCO. Disponível em: <<http://www.bradesco.com.br/html/classic/sobre/index.shtm>>. Acesso em: 29 nov. 2014.

CHIAVENATO, I. **Introdução a teoria geral da Administração.** São Paulo: Markron Books; McGraw – Hill, 1993.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **TGA.** 6. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001. v.1.

_____. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Recursos humanos.** 8.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LUCENA, M. D. S. **Planejamento de recursos humanos.** São Paulo: Atlas, 1995.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** 4. ed. São Paulo: Futura, 2001.

_____. _____. 5. ed. São Paulo: Futura, 2002.

TOLEDO, F. **Administração de pessoal.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. _____.: desenvolvimento de recursos humanos. São Paulo: Atlas, 2005.

SCHERMERHORN JR., J. R. **Administração.** 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

WERTHER Jr., W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

1- Qual é seu sexo?

Masculino Feminino

2- Qual é a sua faixa etária?

Entre 18 e 25 anos

Entre 25 e 35 anos

Entre 35 e 45 anos

Acima de 45 anos

3- Qual seu grau de escolaridade?

Fundamental

Médio

Superior

Pós graduação, mestrado ou doutorado.

4- Trabalha na empresa atual há quanto tempo?

Menos de 1 ano

Entre 1 e 5 anos

Entre 5 e 8 anos

Acima de 8 anos

5- Qual o nível de importância que você dá ao treinamento?

Pouco importante, sem necessidade

Apenas importante

Muito importante, indispensável

6- Há necessidade do treinamento na empresa em que trabalha?

Sim Não

7- Ao ingressar na empresa, recebeu algum treinamento imediato sobre a área em que iria atuar?

Sim Não

8- O treinamento é essencial para melhorar o conhecimento do método de trabalho e ter um bom desempenho?

Às vezes

Sempre

Nunca

9- O Treinamento foi necessário para o crescimento profissional dentro da organização?

Sim Não

10- Em relação ao treinamento oferecido pela empresa, você acha que ele deve ser melhorado em algum aspecto?

Sim Não

11- Quais os métodos de treinamento são utilizados pela empresa?

Cursos de Treinet, cursos internos, cursos externos, cursos comportamentais, informática e tecnologia, seminários, congressos, palestras, cursos presenciais, vídeo-treinamento, cartilhas, cursos à distância.

Somente curso de atendimento, comunicação, inteligência emocional.

Somente curso de liderança, comunicação, treinamento técnico.