

Pesquisa de Satisfação dos Clientes Internos de Treinamento: uma Análise dos Resultados na Infraero no Aeroporto Internacional Hercílio Luz em Florianópolis/sc

Samantha Bastos
samantha13@hotmail.com
UNIASSELVI/FADESC

Helio Alves da Cruz
adm.helio@bol.com.br
UNIASSELVI/FADESC

Resumo: A importância do feedback visa o retorno das informações quanto ao treinamento aplicado, sendo crucial para o setor de capacitação do Aeroporto Internacional de Florianópolis no que implica melhorias para a área. Sendo realizadas avaliações de reação a área busca entender o que os alunos almejam melhorar para assim haver uma capacitação de excelência. O artigo traz sugestões de melhoramentos para o setor para que possam obter o serviço de qualidade na área de treinamento.

Palavras Chave: Clima - Treinamento - Desempenho - Feedback - Estrutura

1 INTRODUÇÃO

Nos tempos contemporâneos toda empresa busca satisfazer seus clientes e agradá-los para torná-los fiéis ao seu produto ou serviço, desta forma quais as ferramentas a serem utilizadas para alcançar esse objetivo? Existem diversas maneiras de chamar a atenção da clientela, como promoções, lembranças de aniversários, brindes, porém o que realmente fideliza uma pessoa a continuar utilizando a sua marca é conhecer o que satisfaz ela e como fazer isso?

A pesquisa de satisfação responde a essa pergunta, é uma ferramenta utilizada por muitas empresas que procuram saber dos gostos e desgostos de seus produtos e serviços, além de ajudar a encontrar os pontos fracos e fortes também verifica as ameaças e as oportunidades. Engana-se quem pensa que a pesquisa de satisfação é somente para clientes externos, pois se pode e se deve também ser aplicada nos clientes internos, buscando viabilizar sempre a melhoria contínua e o crescimento do empreendimento. Os objetivos deste artigo são: analisar como é realizado o feedback dos funcionários treinados, como também avaliar os métodos de avaliação e sugerir melhorias para o setor de treinamento da empresa.

A base do estudo é no Aeroporto Internacional Hercílio Luz/Florianópolis, no qual possui 160 empregados da Infraero e 1882 terceirizados que utilizam a área de Treinamento, onde alguns cursos são obrigatórios a serem realizados para se trabalhar na aviação, como exemplos: AVSEC- Curso Básico Segurança da Aviação Civil, SGSO- Curso de Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional e Direção Defensiva para os que laboram no pátio de manobras.

Os cursos citados têm validade de dois anos sendo renovados após expiração, além destes a empresa tem uma gama grande de cursos a oferecer para aperfeiçoar o profissional. Desta maneira o setor de treinamento atende a esse público aeroportuário passando o conhecimento necessário para realização das capacitações profissionais e necessita do feedback do cliente para continuar realizando os aperfeiçoamentos em busca da excelência em qualidade.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Conforme Lacombe (2011) o clima organizacional pode ser definido como reflexo do grau de satisfação pessoal com o ambiente interno da organização, onde se vincula a motivação, lealdade e identificação entre a empresa e colaboração dos envolvidos, interesse ao trabalho, fácil comunicação interna entre outros fatores relevantes para a boa convivência dentro do ambiente laboral.

Um bom clima organizacional é um local onde os empregados se sentem a vontade com as atividades que exercem e com a maneira como lidam com seus colegas, chefes, porque são mais agradáveis, sentem-se relaxados para conviver diariamente na mesma situação, geralmente acontecem de criar vínculos, amizades externas, as pessoas envolvidas sentem que podem confiar além do trabalho.

De acordo com Davis (1981 apud NEVES, 2008) o clima pode estender-se ao longo de um contínuo, podendo ser favorável, neutro e não favorável. Empregadores e empregados querem a maior favorabilidade do clima, tendo em vista que ele beneficia da mesma maneira o desempenho e satisfação no trabalho. Desta forma é perceptível distinguir a preferência pelo melhor clima, propiciando assim maior agradabilidade dos funcionários e maior rendimento.

Para definirmos que tipo de clima a empresa se encaixa notamos algumas características predominantes, como exemplo o turnover, no qual se o índice for elevado é explícito que o

ambiente não é harmonioso, já o contrário, índice de permanência na empresa em alto grau significa que a organização possui um bom clima de trabalho. (LUZ, 2003)

2.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação serve para medir o nível de satisfação do cliente, podendo ser interno, externo ou ambos com o intuito de trazer melhoria na qualidade da empresa.

Através do retorno do cliente, realizamos uma análise que poderá ser positiva ou negativa, dependendo do retorno ou média de todos os clientes analisados, porém sempre considerando que o cliente deverá ser ouvido como um todo, podendo adicionar perguntas objetivas relacionadas ao desempenho da empresa como fornecedor, buscando entender mais a fundo o que o cliente espera do produto ou serviço (DESIDÉRIO, 2013).

Desta maneira percebemos que a pesquisa poderá trazer resultados positivos ou negativos, mas o importante é saber a opinião do cliente para se continuar exercendo o serviço ou fabricação do produto. Se não obtiver um bom resultado, verificar as alternativas de melhorias oferecidas pelos pesquisados e tentar melhorar até aumentar o índice de aceitação dos clientes.

A pesquisa faz parte do processo de melhoria contínua de muitas empresas, geralmente é realizada anualmente, mas o adequado seria semestralmente para poder acompanhar num período menor de tempo como as mudanças do ambiente externo do mundo corporativo estão afetando de algum modo o rendimento com os clientes.

Ressaltando a importância também da pesquisa interna de satisfação com os clientes internos, ou mais comumente chamados os empregados, de forma que a parte estratégica busca sempre melhorar o rendimento do colaborador para obter maiores lucros. Notando-se falhas, acertos, como exemplo a reclamação de funcionários que não sabem como fazer seu serviço por falta de treinamento, sentindo-se incapaz de exercer suas plenas atividades, sendo uma falha a ser consertada aplicando treinamento.

2.2 TREINAMENTO

Chiavenato (2009, p. 389) diz que o 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.

O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes diante de aspectos da organização, da tarefa e do ambiente, e pode envolver desenvolvimento de habilidades e competências.

“As organizações precisam dispor de pessoas competentes e motivadas para produzir. As empresas não podem escolher se treinam ou não seus empregados, porque as pessoas são admitidas com qualificações genéricas e toda empresa tem suas peculiaridades” (LACOMBE, 2011, p.379).

Treinar pessoas é de grande responsabilidade da organização, pois reflete no futuro, se o treinamento com o funcionário for bem aplicado, futuramente teremos o retorno do que lhe foi ensinado. Muitas empresas veem como uma despesa e não como investimento, quando é o contrário. Sendo que um empregado realizando com precisão e sabedoria o seu serviço é muito

melhor do que outro que se sinta frustrado por não saber nem como funciona o sistema, por exemplo.

“A principal forma de obter a adesão de um operador de máquina, [...] na qual ele passa a ser também responsável pela qualidade, é conscientizá-lo para a importância de seu trabalho, de tal forma que se consiga que ele fixe, no trabalho, sua atenção e interesse” (PALADINI, 1995, p.120).

Para que se possa trazer o funcionário a entender a importância do processo de qualidade, é necessária a conscientização junto a ele, ou seja, aplicando-se treinamentos, palestras, lembrando que o empregado que entender o seu trabalho realizará com maior motivação, por se saber o impacto que irá realizar.

Há muitos riscos para a empresa em aplicar o treinamento nos funcionários, porque existe a possibilidade de o colaborador deixar a empresa ou então aplicar seu conhecimento em um competidor. A fim de evitar que isso ocorra o correto seria ministrar o treinamento para um grupo grande de pessoas, assim como colocar o cliente interno num setor que ele consiga efetuar a prática do que lhe foi instruído. Visto que para diversos a motivação maior do treinamento é se aperfeiçoar e mudar a maneira de execução do trabalho (LACOMBE, 2011).

Conforme Ribeiro (2005, p.37): “O gestor de treinamento é particularmente imprescindível ao desenvolvimento e ao crescimento da atividade de formação profissional. Sua ação é tão importante que ele não pode ser substituído por outros meios tecnológicos ou sociais”.

O profissional da área de treinamento é uma peça crucial ao desenvolvimento dos colaboradores, sendo que por se tratar de ser um ser humano, possui sentimentos, feeling, sobre o que os alunos necessitam, tornando-se impossível a sua troca por softwares.

2.3 VANTAGENS, RESULTADOS, FEEDBACK DO TREINAMENTO

O treinamento traz muitas vantagens tanto para o mercado de trabalho com a melhoria dos padrões profissionais dos treinados, como também para o pessoal em serviço com o favorecimento do espírito de competição e fortalecimento da confiança como processo normal da melhoria funcional e a empresa que terá economia de custos com a eliminação de erros na execução do trabalho (CARVALHO, 2012).

Sendo assim, as vantagens apresentadas são muitas e podem ser trazidas a curto, médio e longo prazo dependendo da organização e treinamento aplicados na equipe.

Sabe-se que a formação da equipe treinada pode causar alguns impactos como aparece na figura abaixo:

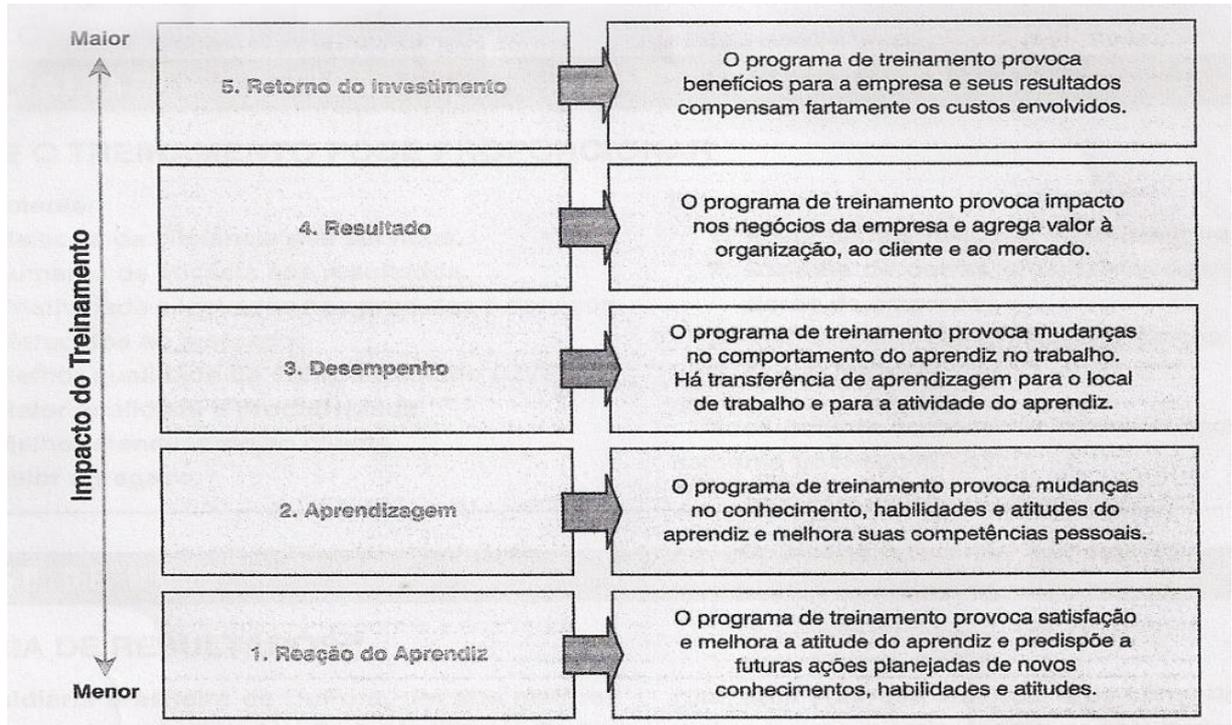


Figura 1: A avaliação dos resultados do treinamento

Fonte: Chiavenato (2010, p.384)

O programa de treinamento pode trazer benefícios e impactar provocando a satisfação e melhora do aprendiz, mudanças no CHA e também no comportamento do aprendiz, agregar valor à organização, ao cliente e ao mercado e também compensar os custos envolvidos. Notando-se que o impacto pode ser uma menor intensidade a maior grau.

Para entendermos melhor o ciclo do processo de treinamento, segue figura abaixo esclarecendo:

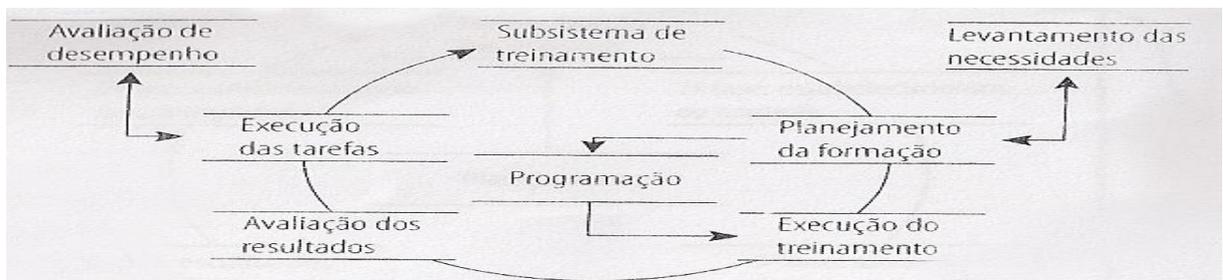


Figura 2: Ciclo do processo de treinamento

Fonte: Carvalho (2012, p.171)

Primeiramente percebe-se que o ciclo de treinamento é cíclico, ou seja, nunca terá um fim, pois precisa-se sempre efetuar atualizações, reciclagens, mantendo-se o que foi aprendido. Aparece também na figura acima a avaliação de desempenho que é a parte final do treinamento.

A avaliação serve para notar os erros e acertos do treinamento e assim são medidas cruciais a serem avaliadas:

1. *Custo*: qual o valor investido no programa de treinamento.
2. *Qualidade*: como o programa atendeu às expectativas.
3. *Serviço*: se o programa atendeu às necessidades dos participantes.
4. *Rapidez*: como o programa se ajustou aos novos desafios oferecidos.
5. *Resultados*: quais os resultados que o programa ofereceu.

Se a resposta às questões acima foi positiva, o programa de treinamento foi bem sucedido. Se for negativa, o programa de treinamento não atingiu seus objetivos e o seu esforço ficou inválido e sem efeito (CHIAVENATO, 2009, p. 382).

Desta forma, o resultado do feedback irá influenciar nas mudanças futuras e dependendo do caso até reestruturar uma empresa com uma reengenharia, mas sempre o objetivo da mudança será a melhoria contínua do negócio envolvido.

3 METODOLOGIA

3.1 PESQUISA QUALITATIVA

Em concordância com Duarte: “a **pesquisa qualitativa** é traduzida por aquilo que não pode ser mensurável, pois a realidade e o sujeito são elementos indissociáveis. Assim sendo, quando se trata do sujeito, levam-se em consideração seus traços subjetivos e suas particularidades. Tais pormenores não podem ser traduzidos em números quantificáveis” (grifo do autor).

Realizada entrevista com a empregada Hilma Ambrósio da área de treinamento de recursos humanos da Infraero de Florianópolis, sendo 06 perguntas fechadas, referente ao assunto, análise crítica dos métodos de aplicação de avaliação de treinamento.

3.2 PESQUISA QUANTITATIVA

De acordo com Almeida (2013), a pesquisa quantitativa analisa números por meio de métodos estatísticos, com protótipo de pesquisa de opinião e possui uma qualidade hard (técnica), utiliza de testes de hipóteses (processo dedutivo). A pesquisa quantitativa é objetiva, testa a teoria, o seu foco é conciso e limitado, o pesquisador mantém distância do processo, estabelece relações x causas.

Análises realizadas de tabulações fornecidas pela empresa do mês de novembro de 2013 do curso de SGSO (Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional), sendo analisadas tabelas e gráficos.

4 ENTREVISTA

Aos treze dias do mês de dezembro do ano de dois mil e treze foi realizada a entrevista com a empregada Hilma Ambrósio sendo-lhe perguntado há quanto tempo trabalhava na área de treinamento, quantos e quais cursos são ministrados pela Infraero, como são realizadas as avaliações de desempenho e como são aplicadas, como são realizadas as tabulações e o que é feito com os resultados obtidos, se possuem metas da qualidade a serem alcançadas e por fim se a colaboradora achava importante a aplicação da pesquisa e se mudaria algo.

Foram obtidas as seguintes respostas aos questionamentos:

Há quanto tempo você trabalha na área de Treinamento da Infraero?

Trabalho há 17 anos na empresa Infraero e atualmente estou nesta área há 8 meses.

A funcionária trabalha há bastante tempo na empresa conhecendo bem as dificuldades que a empresa passa, porém está há um curto período no setor de treinamento.

Quais cursos são ministrados pela Infraero?

A Infraero ministra 40 cursos em todo o Brasil, porém aqui em Florianópolis são aplicados somente 03 cursos. SGSO (Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional), AVSEC (Gerenciamento em Segurança da Aviação Civil) e DDA (Direção Defensiva), esses cursos são obrigatórios para todos que trabalham dentro do aeroporto, somente o DDA que é para pessoas que trabalham com carros nas pistas. Os cursos SGSO e AVSEC tem duração de 4 horas e o DDA 09 horas. Atualmente a empresa começou a cobrar pela realização dos cursos que até então não era cobrado, sendo os valores: SGSO R\$ 120,00, AVSEC R\$ 120,00 e DDA R\$ 220,0 por aluno. Os valores são cobrados por boleto emitidos pela Infraero devendo ser pagos até 03 dias antes da realização do curso para a efetivação da matrícula do aluno.

O aeroporto ministra os cursos que são obrigatórios, SGSO, AVSEC e DDA, porém é um fluxo grande de inscrições, considerando que a Infraero lida com um público em torno de 2042 pessoas. Os valores cobrados estão seguindo o mercado e analisando que anteriormente a empresa pagava somente o instrutor e não cobrava dos alunos, estava sempre tendo um prejuízo, o que foi corrigido com esta nova modalidade de cobrança. Sendo que se o aluno não paga, não realizará o curso, contendo os custos para a Infraero.

São realizadas avaliações de desempenho? Como são aplicadas?

Sim, são realizadas as avaliações de reação, utilizamos a avaliação 01 (figura 03 e 04) para os cursos de SGSO e DDA, já para os cursos de AVSEC a ANAC exige que sejam utilizadas avaliações específicas chamadas de Anexo 24 e Anexo 25.

A avaliação possui duas páginas sendo que algumas questões são replicadas, porém o setor está aplicando de maneira correta, ou seja, ao final de cada curso são aplicadas as avaliações para obterem o conhecimento do feedback dos alunos. A avaliação do curso AVSEC não será avaliada por este artigo.

Como são realizadas as tabulações e o que são feitos com os resultados obtidos?

As tabulações são realizadas numa planilha do excel salvas no computador, (tabelas 01 e 02) onde preenchemos a quantidade de alunos e as notas que cada um aplicou aos itens

relacionados ao treinamento. Os valores obtidos são encaminhados para o Instrutor e guardados em PEC (Pasta de Encaminhamento de Correspondência). Antigamente as perguntas que se encontravam na planilha eram totalmente diversas das aplicadas pelas avaliações sendo impossível a tabulação, hoje conseguimos organizar a planilha, porém há muito ainda para se mudar.

Existe uma grande dificuldade de obterem os valores mais próximos da realidade, porque ainda existem algumas incongruências nos quesitos de formulação. Não há o fechamento do ciclo de treinamento, pois o setor não passa a informação para a área de qualidade e não possui a importância em realizar as melhorias que são sugeridas pelos alunos, visto que, toda avaliação é apenas guardada em PEC, sem ser analisada.

A área possui metas no sistema da Qualidade a alcançar? Como funciona?

Sim possuímos duas metas, a primeira é realizar a quantidade de cursos que planejamos para o ano e a segunda meta é possuímos um elevado índice de eficácia (figura 05). Esse índice é levantado após 90 dias de realização do curso, somente para os empregados da Infraero. Destas metas anuais alcançamos apenas a primeira até o momento, onde 44 dos cursos planejados foram realizados, a segunda está em processo de atualização para alcançarmos a meta do Sistema de Qualidade do SBFL.

Possui poucas metas e, além disso, não conseguiram alcançar a segunda meta devido a pouco efetivo na área, os levantamentos realizados no índice de eficácia não são lidos e nem tabulados em lugar algum, tornando-se um trabalho sem serventia, apenas para buscar uma meta, sem se preocupar com a melhoria dos treinamentos que são aplicados com os empregados.

Lembrando que este índice de eficácia é apenas aplicado com os empregados da Infraero, ou seja, o público externo da organização não possui esta avaliação, sendo também errôneo devido aos cursos serem aplicados para todos de forma igual.

Você acha importante a aplicação de avaliação no treinamento? Mudaria Algo?

Sim, considero muito importante o retorno do nosso trabalho, assim como dos instrutores, para que possamos melhorar o atendimento e alcançar a melhoria, porém mudaria muitos itens, como exemplo o tipo de mensuração que é realizada hoje é confusa, não possui notas e as perguntas realizadas são muito complexas, atendemos pessoas de todos os gêneros e classes e é complicado sempre ter que explicar o que significa cada pergunta. Se as avaliações fossem mais claras e em uma linguagem mais simples alcançaríamos todos os públicos. Penso em realizar um novo formulário de avaliação e enviar para a SEDE como sugestão de melhoria.

A funcionária sabe da importância da pesquisa de satisfação e procura realizar melhorias na área em longo prazo, sendo assim há possíveis melhorias quanto às pesquisas que estão sendo realizadas.

4.1.1 Análises da Avaliação e Tabulação do curso SGSO

O questionário possui 11 questões, onde há duplicidade nas perguntas, como exemplo: ao alcance dos objetivos e ao atendimento de suas expectativas, sendo que se o aluno alcançou seus objetivos seria explícito que atendeu suas expectativas. É avaliado por escalas de E, B, R, RM, sendo E- Excelente, B- Bom, R- Regular e RM – Ruim, porém a tabulação não possui esse

tipo de escala e é representada por notas correspondentes onde E valeria nota 05, B nota 04, R nota 03 e RM nota 02. No entanto na tabulação as notas variam de 0 até 5, sendo impossível deste modo a empresa receber uma nota inferior a 2 por exemplo.

Deve-se adequar a mesma forma de avaliação do formulário ao da planilha de tabulação a fim de encontrar-se resultados precisos sobre o treinamento, considerar também a nota zero nas opções de resposta, considerando que é necessário o aluno aplicar a nota que acha justo, variando sempre do mínimo zero até o máximo, podendo ser 5 ou 10.

Na página de avaliação dos instrutores, não há espaço para avaliar mais de um instrutor, sendo inútil o questionário na realização de um curso com a presença de dois professores, pois não se saberia a que instrutor corresponde os valores. Convém efetuar um novo formulário com dois quadros de avaliação para os instrutores, sendo assim, avaliação instrutor 1 e avaliação instrutor 2.

Os gráficos são mal organizados e mal espaçados, por exemplo, o gráfico de barras horizontais é de difícil leitura pois as barras estarem muito próximas, já o gráfico de pizza é de fácil compreensão, porém o gráfico de barras verticais possui o mesmo objetivo que o de pizza sendo desnecessária a aplicação de ambos na mesma tabulação.

A tabela é por cada resposta obtida de um único aluno, sendo de difícil preenchimento, se fossem obtidas as variáveis que se repetem, por método moda e preenchidos os valores se obteria uma maior objetividade na tabulação. Podendo também ser aplicado a mediana, além da média obtida atualmente.



Avaliação de Treinamento

CURSO : _____

PERÍODO: _____ **LOCAL:** SRSU-SBFL

PARTICIPANTE: _____ **LOTAÇÃO:** _____

O objetivo deste questionário é obter a sua avaliação sobre este evento, visando subsidiar a análise e possível reestruturação. Sua opinião é muito importante, portanto, seja bastante zênero(a) ao responder.

OBJETIVOS DO EVENTO:

Numa escala de E, B, R, RM, sendo E – Excelente, B – Bom, R – Regular e RM – Ruim, assinale com um X a nota correspondente para que a área de RH possa avaliar a sua satisfação em cada um dos aspectos a seguir:

QUESTÕES	NOTAS			
	E	B	R	RM
Itens relacionados ao treinamento quanto:				
A) Ao alcance dos objetivos;				
B) Ao atendimento de suas expectativas;				
C) À existência de condições no ambiente de trabalho para aplicação dos conhecimentos adquiridos;				
D) À aprendizagem de novos conhecimentos;				
E) À melhoria no seu desenvolvimento profissional;				
F) À aplicabilidade em suas atividades profissionais;				
G) À divulgação do evento;				
H) Ao planejamento do evento e carga horária do curso;				
I) À execução do evento e cumprimento da programação;				
J) Ao atendimento da equipe durante o evento;				
K) À qualidade do material didático e organização do conteúdo;				

Cite os pontos positivos do evento:

Cite os pontos negativos do evento:

O que você gostaria de incluir e/ou excluir da programação do evento?

a) Incluir:

b) Excluir:

Sugestões / Comentários:

Figura 3: Avaliação de Treinamento



Avaliação dos Instrutores

INSTRUTOR(ES):

Numa escala de E, B, R, RM, sendo E – Excelente, B – Bom, R – Regular e RM - Ruim, assinala com o número correspondente as questões abaixo:

INSTRUTOR				
	E	B	R	RM
QUESTÕES				
A) A quantidade de informações ministradas foi suficiente para compreensão do assunto?				
B) O instrutor demonstrou conhecimento da matéria ministrada?				
C) Incentivou a participação da turma, demonstrando abertura para possíveis questionamentos?				
D) Os recursos instrucionais (projeter multimídia, retroprojeter, televisão, etc.) foram adequados à transmissão do conteúdo?				
E) Utilizou uma linguagem de fácil entendimento e adequada ao público alvo?				
F) Desenvolveu o conteúdo de maneira lógica, clara e objetiva?				
G) A forma como foi ministrado o conteúdo possibilitou uma boa aprendizagem dos temas abordados?				

AUTO-AVALIAÇÃO:

Numa escala de E, B, R, RM, sendo E – Excelente, B – Bom, R – Regular e RM - Ruim, assinala com o número correspondente as questões abaixo:

QUESTÕES	NOTAS			
	E	B	R	RM
A) Quanto à atenção às aulas				
B) Quanto à participação ativa nas aulas				
C) Quanto à aprendizagem				
D) Quanto à pontualidade				
E) Quanto à assiduidade				

Comentários / sugestões que julgue pertinentes

Agradecemos sua importante colaboração!

Figura 4: Avaliação de Treinamento

Tabela 1: Tabulação de Treinamento SGSO- Nov 2013



Avaliação de Treinamento

Curso: SGSO
Local: Auditório Infraero Aeroporto Hercilio Luz
Data: 29 nov 2013

Qtd Participantes: 31
Qtd Avaliações: 31

Qtd Instrutores: 1
Avaliação Geral: 4,53 (1 a 5)

OBJETIVO GERAL DO EVENTO:

O curso tem por objetivo subsidiar os participantes com informações, conhecimentos e técnicas vivenciais, capacitando-os a supervisionar trabalhos em altura, de acordo com os preceitos da NR 35.

A	Ao alcance dos objetivos.
B	Ao atendimento de suas expectativas.
C	À existência de condições no ambiente de trabalho para aplicação dos conhecimentos adquiridos.
D	À aprendizagem de novos conhecimentos.
E	À melhoria no seu desenvolvimento profissional.
F	À aplicabilidade em suas atividades profissionais.
G	À divulgação do evento.
H	Ao planejamento do evento e carga horária do curso.
I	À execução do evento e cumprimento da programação.
J	Ao atendimento da equipe durante o evento.
K	A qualidade do material didático e organização do conteúdo.
L	
M	

Tabela 2: Tabulação de Treinamento SGSO -Nov 2013

Questões de Avaliação do Treinamento	Participantes																															
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
A Ao alcance dos objetivos.	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
B Ao atendimento de suas expectativas.	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
C À existência de condições no ambiente de trabalho para aplicação dos conhecimentos adquiridos.	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
D À aprendizagem de novos conhecimentos.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
E À melhoria no seu desenvolvimento profissional.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	
F À aplicabilidade em suas atividades profissionais.	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4
G À divulgação do evento.	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	
H Ao planejamento do evento e carga horária do curso.	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	
I À execução do evento e cumprimento da programação.	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	
J Ao atendimento da equipe durante o evento.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
L À qualidade do material didático e organização do conteúdo.	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
M																																
N																																
Resultado	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,55	4,55	4,91	4,36	5,00	4,00	4,82	3,91	4,91	4,91	4,36	5,00	5,00	4,45	4,64	4,00	5,00	4,73	4,18	4,45	4,82	4,00	3,18	4,27	4,36	4,00	

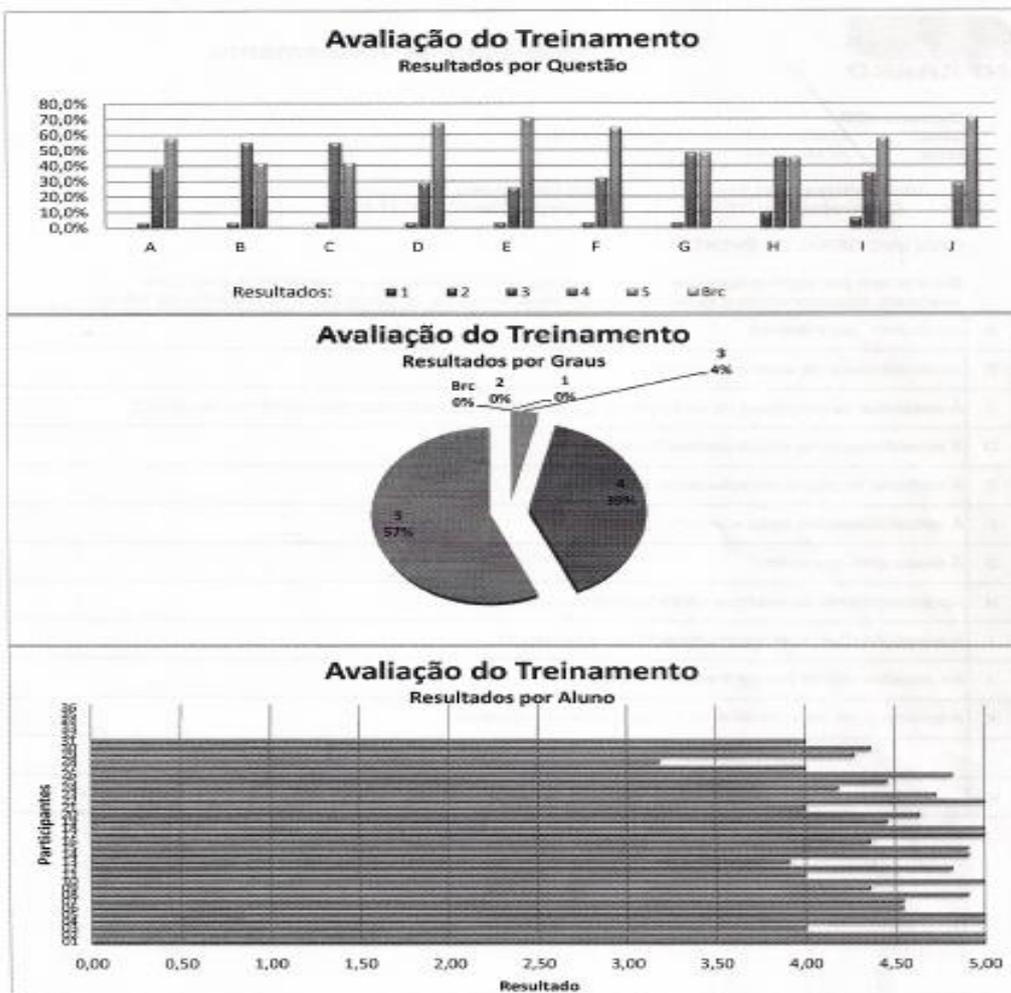


Gráfico 1: Treinamento SGSO Nov 2013

INFRAERO

AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DE TREINAMENTO

Treinamento: Treinamento de Familiarização SGSO
Período de Realização: _____

Responsável pela avaliação

Nome: _____ Matrícula: _____

Dependência/Lotação: _____

Há cerca de 90 dias, o empregado _____, participou do treinamento que teve como foco:

- habilidades (execução das atividades com foco na prevenção de acidentes aeroportuários).
- conhecimentos (Regras Gerais e atividades relacionadas a segurança operacional).
- aspectos comportamentais (Mudança na cultura de segurança operacional, com foco positivo).

Assinalar as alternativas aplicáveis:

1. Quanto a **HABILIDADES**:

1.1 Em geral, o empregado demonstrou ter desenvolvido as habilidades relacionadas.

() Sim
() Não.
() Exceção. Neste caso, justifique: _____

1.2. Em geral, estas habilidades contribuem para o desenvolvimento e a melhoria das atividades da área.

() Sim
() Não.
() Exceção. Neste caso, justifique: _____

Figura 5: Avaliação de Eficácia

5 CONCLUSÃO

A área de treinamento das empresas é o alicerce para o desenvolvimento humano dos colaboradores, entende-se que o empregado treinado contribui melhor e sente-se mais preparado para realizar seu serviço. Para que seja efetuado um bom treinamento necessita-se de um feedback dos alunos que se envolveram no curso e o setor do Aeroporto Internacional de Florianópolis aplica suas avaliações de reação a cada curso realizado.

No entanto há extrema necessidade de adequar-se a um novo modelo de avaliação, por se tratar de ser incoerente com a tabulação atualmente realizada. As respostas obtidas também não são lidas, sendo que são apenas colocadas em uma planilha no computador sem seguir para o setor de qualidade do aeroporto local.

As metas estabelecidas pela área e que são atingidas não são suficientemente relevantes para a melhoria contínua do treinamento aplicado, sendo que o feedback faz parte do processo de qualidade e não é desenvolvido e nem modificado para melhorias.

A sugestão para adequação do setor de treinamento da Infraero é realizar mudanças nas avaliações de reação, como exemplo: modificar a quantificação das notas, sendo numeradas de 00 – 05, sendo o menor número relacionado à pior nota e o maior para melhor nota, a fim de acompanhar a tabulação realizada, além disso, devem-se mudar as questões e diminuir a

quantidade que se é perguntado, evitando assim a duplicidade. As tabulações colhidas deveriam ser lidas e obtidas respostas dos setores de treinamento como também da qualidade, sendo que estão correlacionadas, fechando assim o ciclo de capacitação dos empregados.

Acredita-se que realizando as modificações no setor haverá melhorias para o setor, tornando assim a área propensa a obter a qualidade necessária para a realização dos cursos, sendo que estará mais próxima do feedback real dos alunos que estão sendo questionados.

Conclui-se que todo treinamento possui um ciclo que deve ser seguido, deve haver a pesquisa do que se deve ser treinado, a necessidade da realização, após isso ser programado e projetado a realização do treinamento, sendo executada a capacitação dos alunos, aplicando-se avaliações para obter feedback e por fim analisar as respostas obtidas dos alunos que foram inseridos ao novo conhecimento e se necessário realizar as mudanças precisas para a realização de ótimos resultados.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. E. S. Pesquisa qualitativa x pesquisa quantitativa. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/49990/pesquisa-qualitativa-x-pesquisa-quantitativa>> Acesso em 02 dez. 2013.

AMBRÓSIO, H. Entrevista. Florianópolis, 01 dez. 2013.

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P.; SERAFIM, O. C. G. Administração de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. _____ Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DESIDÉRIO, Z. Porque realizar uma pesquisa de satisfação de cliente, abr. 2013. Disponível em: <http://www.qualidadebrasil.com.br/noticia/porque_realizar_um_pesquisa_de_satisfacao_de_cliente> Acesso em: 27 nov. 2013.

DUARTE, V. M. N. Pesquisa quantitativa e qualitativa: as pesquisas quantitativa e qualitativa se definem a partir da abordagem do problema formulado, visando à checagem das causas atribuídas a ele. [s.d]. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.com/regras-abnt/pesquisa-quantitativa-qualitativa.htm>> Acesso em 02 dez. 2013.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. Recursos humanos: princípios e tendências. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LUZ, R. Gestão do clima organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

NEVES, P. M. X. et al. Gestão de recursos humanos. Curitiba: Camões, 2008.

PALADINI, E. P. Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

RIBEIRO, A. L. Gestão de pessoas. São Paulo: Saraiva, 2005.