



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

IMPACTO DE TREINAMENTO A DISTÂNCIA EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DO DF

Melina Borges Martinho Freire*

RESUMO

Este estudo teve como objetivo avaliar o impacto de um treinamento a distância em uma agência bancária no DF. Tomando como base os conhecimentos teóricos e evidências empíricas da área, essa pesquisa buscou contribuir com o conhecimento sobre o impacto de um treinamento a distância nas organizações, por meio da obtenção de informações que poderão ser utilizadas para aprimorar a gestão de treinamentos da instituição estudada. Os dados foram coletados por meio de questionário impresso de impacto de treinamento no trabalho, medido em amplitude, e foram analisados de forma quantitativa. Os resultados do fator impacto em amplitude do treinamento apontaram que ele não apresentou impacto muito significativo para os funcionários que participaram da pesquisa. Ou seja, o treinamento, de uma forma geral, não proporcionou grandes mudanças nos desempenhos mais genéricos que foram avaliados pelo questionário. Entretanto, alguns itens apresentaram expressividade quanto ao nível de concordância apresentado pelos participantes, como item 2 (Aproveito as oportunidades que tenho para colocar em prática o que me foi ensinado) que apresentou 82% de concordância. Sendo assim, torna-se necessário verificar a necessidade de reformular o treinamento estudado ou a sua continuidade na instituição estudada.

Palavras-chave: Avaliação de treinamento. Impacto do treinamento no trabalho. Impacto em Amplitude.

* Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coaching, sob orientação do Profa. Érika Gagliardi.

1 INTRODUÇÃO

Devido às exigências impostas pelo mercado de trabalho e o aumento da competitividade, as organizações têm investido consideravelmente em programas de treinamento, que se tornam essenciais para o alcance de seus objetivos e para melhorar as habilidades de seus empregados. O treinamento a distância se configura como um elemento estratégico, alternativo e de vantagem competitiva no que se refere ao gerenciamento de pessoas, pois apresenta flexibilidade de acesso, facilidade de atualização, redução de custos e de adequação de seus conteúdos (FREITAS et al, 2006; SANTOS JUNIOR, 2012; JESUS, 2014).

De acordo com Jesus (2014) outra característica relevante do treinamento a distância é que ele enfatiza as soluções de treinamento e desenvolvimento tendo em vista os resultados de aprendizagem, sendo possível adequá-lo ao contexto no qual será aplicado, tornando-o personalizado. Assim, ele se configura como uma nova maneira de integrar a aprendizagem com o trabalho.

Com os investimentos feitos, faz-se necessário avaliar os resultados do treinamento com objetivo de averiguar se as competências adquiridas estão sendo aplicadas no contexto de trabalho. A avaliação de impacto do treinamento fornece dados à organização, que serão utilizados para o aperfeiçoamento constante do sistema de treinamento executado, possibilitando também emitir algum julgamento a respeito do evento (FREITAS et al., 2006).

Conforme pesquisa realizada pela ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), foi constatado que 49% das empresas que utilizam a EAD (Educação a distância) em suas ações de capacitação apresentaram aumento no número de matrículas por parte dos funcionários. Um estudo elaborado pelo *Information week* mostrou que os cursos online estão sendo a escolha padrão para o treinamento corporativo. Além disso, este estudo também identificou que 55%, dos 300 executivos entrevistados, caracterizaram a EAD como prioridade fundamental para os negócios no ano 2000, porque reduziu as despesas com viagens e as dificuldades de agenda relacionadas aos treinamentos tradicionais realizados em salas de aula (ESPINDOLA, 2016; WAISMAN, 2016).

Sendo assim, essa pesquisa foi importante para a empresa estudada porque permitiu avaliar, mesmo que em pequena escala, o impacto que um treinamento teve, a nível de amplitude, para os funcionários que o realizaram. Além disso, essa pesquisa buscou contribuir

com o conhecimento sobre o impactos de um treinamento a distância nas organizações, por meio da obtenção de informações que poderão ser utilizadas para aprimorar a gestão de treinamentos futuros.

Dessa forma, essa pesquisa buscou responder a seguinte pergunta: Qual o impacto de um treinamento a distância em uma agência bancária no Distrito Federal? Sendo assim, estabeleceu-se como objetivo geral do estudo avaliar o impacto de um treinamento a distância em uma agência bancária no DF. Quanto aos objetivos específicos, tendo em vista o alcance do objetivo geral, essa pesquisa procurou verificar se houve aumento da motivação e da autoconfiança e se houve transferência dos conteúdos aprendidos para o trabalho realizado.

Essa pesquisa está estruturada em 5 seções. Na primeira seção foi apresentada a introdução. Na segunda, é apresentado o referencial teórico que contempla como tema a educação a distância e a maneira como ela se insere nas organizações, as características do treinamento a distância e os tipos de avaliações de treinamento. Na seção 3, é detalhado o método utilizado para alcançar os objetivos propostos. Nele são descritos as principais características da organização estudada, do treinamento a distância avaliado e dos funcionários que participaram da pesquisa. Além disso, o método também relata os procedimentos de coleta e de análise da pesquisa. Na seção 4, apresentam-se os resultados encontrados e, na sequência, a discussão dos mesmos. As contribuições e limitações da presente pesquisa, são apresentada na conclusão (seção 5).

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

O início da educação à distância (EAD) é caracterizado por cursos realizados por meio de correspondência e tinha como objetivo aumentar as oportunidades educacionais ofertadas. Além disso, pretendia que as camadas sociais menos favorecidas economicamente pudessem participar do sistema formal de ensino, principalmente da educação básica, tendo em vista que o foco inicial da EAD estava nesse nível de ensino e em cursos preparatórios para o trabalho. A evolução dos meios de comunicação como formas interativas, assim como a popularização do computador e da internet, se caracterizaram como ferramentas importantes para a evolução da educação à distância (MUGNOL, 2009).

A EAD se caracteriza por apresentar uma forma de ensino que é realizada por equipes interdisciplinares de planejamento e produção de materiais midiáticos. Tanto os professores

quanto os estudantes não estão mais reunidos numa sala de aula, mas dispersos no espaço e no tempo, autônomos (BELLONI, 2012).

A individualização dos estudantes pode ser compensada pelo uso de ferramentas interativas que facilitam o trabalho colaborativo e permitem à equipe docente acompanhar e apoiar a aprendizagem, que pode ocorrer por meio de fóruns, e-mail e redes sociais, por exemplo. Nesse sentido, a metodologia utilizada na EAD tem como objetivo a autonomia e independência do aluno, já que ele precisa estar consciente de sua função no resultado das atividades acadêmicas para o seu aprendizado (BELLONI, 2012; MUGNOL, 2009).

Assim, a principal característica da educação à distância é a separação física entre professor e aluno e a utilização de meios técnicos para a comunicação. Outra característica da EAD é que ela permite que haja treinamentos simultâneos a públicos numerosos e dispersos por condições geográficas e ocupacionais ou por limitações físicas. Outro aspecto relacionado a este tipo de educação é que os conteúdos ficam disponibilizados para que o estudante os acesse em qualquer lugar e a qualquer momento que desejar. Essa separação física permite economizar tempo, quebrar barreiras relacionadas a distância (CASTRO; FERREIRA, 2006; BELLONI, 2012).

Um dos marcos históricos da Educação a distância foi a criação da Universidade Aberta de Londres em 1970, a *Open University*, que auxiliou no desenvolvimento de métodos e técnicas utilizados para caracterizar os diferentes modelos de EAD existentes. A criação dessa universidade também possibilitou o avanço das tecnologias que deram consistência aos processos educacionais a distância. Já no Brasil, a evolução da educação a distância está atrelada ao surgimento e disseminação dos meios de comunicação, que passaram por: correspondência, transmissão radiofônica, televisão, e pela informática que é a mais utilizada nos dias atuais. Independente da tecnologia utilizada, a EAD terá que ter, sempre, uma finalidade educativa (MUGNOL, 2009; SARAIVA, 1996).

O avanço tecnológico é constante e com ele novas ferramentas de educação a distância vão sendo desenvolvidas. Dentre elas, pode-se citar os “objetos de aprendizagem” (oAs), ou pequenos “nacos de conhecimento”, encontrados na *web*. Eles são apresentados na forma de textos, imagens e vídeos e possibilitam que os estudantes aprofundem seus conhecimentos, principalmente em assuntos com níveis mais altos de complexidade (LITTO, 2013-2014).

Outra novidade educacional são os MooCs, ou *massive open online courses* (cursos massivos *on-line* e abertos). Eles se referem a cursos universitários ministrados por meio da

web e totalmente automatizados, de forma que não há interferência nem de professores, nem de tutores. O apoio é fornecido por programas que utilizam inteligência artificial. Mesmo que essas ferramentas de ensino-aprendizagem a distância já tenham sido utilizadas em países como Estados Unidos, o autor ressalta que é difícil prever o futuro dos MooCs e que espaço terão no ensino superior brasileiro, quais características serão modificadas e quanto tempo levará para sejam aceitos, tanto pela população quanto pelas autoridades de regulamentação do setor (LITTO, 2013-2014).

2.1 Treinamento à distância nas organizações

Para Castro (1999), ao considerar que no contexto econômico atual o conhecimento é a maior fonte de acumulação e riqueza, e que o capital intelectual de uma empresa é essencial; chega-se à conclusão de que é necessário administrar os ativos que produzem e processam o conhecimento. Dessa forma, as empresas precisam criar dispositivos que possibilitem o desenvolvimento individual de seus funcionários, além de buscar alternativas que permitam a circulação do conhecimento adquirido dentro da empresa – para que este conhecimento seja protegido e disseminado ao mesmo tempo.

Em relação a inserção da educação a distância nas organizações, pode-se dizer que ela aparece como um elemento chave para a capacitação de colaboradores. A maior quantidade de cursos a distância oferecidos pelas empresas ocorre como consequência ao alto custo da educação tradicional, a rápida mudança nos conteúdos dos cursos, as limitações referentes aos horários de trabalho e as dificuldades relacionadas ao deslocamento, a importância crescente de uma aprendizagem continuada, e a evolução das tecnologias interativas de comunicação (GHENDINE; TESTA; FREITAS, 2008). As organizações encontraram nessa forma de ensino uma oportunidade de disseminar conhecimento e otimizar o tempo de trabalho de seus funcionários, além de economizar com despesas de deslocamentos que teria que custear, caso os cursos e treinamentos não fossem presenciais.

Em organizações públicas e privadas, a educação a distância possibilita a expansão e a democratização do acesso ao estudo. Além disso, produz condições favoráveis à aprendizagem contínua. O uso de plataformas eletrônicas de gerenciamento da aprendizagem tem permitido a organização de universidades virtuais com serviços de orientação profissional, guias de estudo ou trilhas de aprendizagem, cursos mediados pela Intra ou Internet, bibliotecas virtuais, textos

e materiais de apoio ao estudo em diferentes áreas. O foco organizacional que antes estava voltado para as finanças, migra nesta última década para o ser humano com o objetivo de potencializar e valorizar o conhecimento e as qualidades de seus funcionários (ABBAD, 2007; REGO, 2010).

A prática da EAD no treinamento corporativo está ganhando espaço devido, principalmente, à interatividade permitida pelo uso das novas mídias. Nesse sentido, as novas tecnologias permitem um surgimento de um sujeito ativo no processo de produção e disseminação do conhecimento (CASTRO; FERREIRA, 2006). Além disso, o processo de fusão e internacionalização de empresas fez surgir a necessidade de levar o treinamento simultaneamente a públicos numerosos e dispersos por condições geográficas e ocupacionais ou por limitações físicas.

O treinamento a distância (TaD) se refere a um conjunto de ações educacionais, planejadas de forma sistemática, caracterizada por se desenvolver em um contexto espacial e temporal flexível entre professor e aluno. O TaD é pautado na utilização de meios tecnológicos, que possibilitam ao indivíduo o autogerenciamento de sua aprendizagem, e permitem o aperfeiçoamento e a aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes - CHAs (ZERBINI; ABBAD, 2005). Sendo assim, o TaD pode auxiliar no desenvolvimento de carreiras tanto dentro quanto fora das organizações através de trilhas educacionais voltadas para educação continuada, por exemplo.

Em pesquisa realizada por Zerbini e Abbad (2005), verificou-se que em cursos realizados a distância pela Internet, os atributos individuais podem ter uma influência maior nos efeitos do treinamento. Isso ocorre devido ao fato de que a aprendizagem a distância necessita mais do esforço do próprio indivíduo (autogestão da aprendizagem) do que dos recursos instrucionais em si.

Pode-se dizer então que, os programas de treinamento oferecidos pelas organizações têm como objetivo gerar resultados sob a forma de novas competências no trabalho observadas pelo desempenho do egresso. Sendo assim, as organizações esperam que essas ações de treinamento sejam capazes de produzir efeitos positivos sobre o desempenho posterior do egresso (ZERBINI et al., 2012).

2.2 Avaliação de treinamento

Quando uma organização realiza um treinamento, ela questiona a eficácia das ações implementadas com o objetivo de verificar o retorno de seus investimentos nessa área. A avaliação também possibilita analisar os pontos positivos que devem permanecer em treinamentos posteriores, assim como os aspectos a serem modificados ou retirados do planejamento. Além disso, ela permite identificar a efetividade do treinamento no desempenho individual ou no desempenho do egresso na organização. Sendo assim, a avaliação de um treinamento pode ser definida como uma forma sistemática de coletar informações descritivas e valorativas, que irão fundamentar a tomada de decisões referentes às atividades instrucionais realizadas (LACERDA; ABBAD, 2003; CARVALHO; ABBAD, 2006; GOLDSTEIN, 1991 apud LACERDA; ABBAD, 2003).

A avaliação dos efeitos das ações de treinamento torna-se um meio importante para identificar se os eventos instrucionais foram efetivos e se os investimentos realizados foram justificados. Avaliações constantes da qualidade e eficácia das ações educacionais ofertadas tem como objetivo verificar se os objetivos inicialmente propostos foram alcançados.

Abbad (1999 apud ZERBINI, 2007), construiu e testou um modelo de avaliação integrado de treinamento que possibilitou a construção e validação de medidas de avaliação de treinamento. Esse modelo, chamado IMPACT, é composto por sete conjuntos de variáveis: percepção de suporte organizacional, características de treinamento, características da clientela, reação, aprendizagem, suporte à transferência e impacto de treinamento no. A mensuração do impacto de um treinamento fornece à organização informações que asseguram a retroalimentação e o aperfeiçoamento constante do sistema do treinamento trabalho (ZERBINI, 2007; FREITAS et al., 2006).

O componente que se refere ao impacto de treinamento no trabalho é definido como a auto e a heteroavaliação feita pelo próprio participante e se refere aos efeitos gerados pelo treinamento em seus níveis de desempenho, motivação, autoconfiança e abertura a mudanças nos processos de trabalho - impacto em amplitude; ou pode ser definido como a aplicação (transferência) dos CHAs aprendidos na ação educacional para o trabalho - impacto em profundidade. Percebe-se que o conceito de transferência de treinamento é utilizado para todos os tipos de ações de treinamento, independentemente se a modalidade é a distância, híbrida ou presencial. Porém, na literatura brasileira sobre a temática, nota-se que o termo mais utilizado

em ambientes corporativos é impacto do treinamento no trabalho (ZERBINI, 2007; ZERBINI; ABBAD; MOURAO, 2012).

Dessa forma, o impacto de um treinamento no trabalho pode ser medido por meio da transferência e da influência que ele exerce no desempenho que será apresentado posteriormente pelos participantes. Sendo assim, a transferência ou o impacto de treinamento do participante se refere à utilização correta, no ambiente de trabalho, dos CHAs adquiridos nesses eventos instrucionais. A aquisição dos CHAs pode favorecer a ocorrência de impactos tanto nos processos de trabalho quanto nos resultados da organização. Se essa aplicação dos CHAs aprendido em TD&E proporcionar melhorias significativas no desempenho específico ou no desempenho geral da pessoa treinada pode-se dizer que houve impacto do treinamento no desempenho do indivíduo (FREITAS et al., 2006).

A construção de medidas de avaliação do impacto de treinamento é feita com base nos objetivos das ações educacionais que serão ofertadas. Neste caso, há dois tipos de medidas de avaliação: em profundidade e em largura (amplitude). O impacto em profundidade avalia os efeitos diretos de uma ação específica de treinamento sobre o desempenho posterior do egresso por meio da verificação dos efeitos específicos do treinamento, que se relacionam aos objetivos instrucionais traçados no planejamento do evento (impacto em profundidade). Já o impacto em amplitude, avalia os efeitos indiretos e mais gerais do treinamento sobre o desempenho global do egresso, que pode ocorrer no cargo, na função, na profissão ou na ocupação às quais ele esteja vinculado e não estão, necessariamente, relacionados ao conteúdo do treinamento (ZERBINI et al., 2012; JESUS, 2014; ABBAD et al., 2006).

De acordo com o levantamento de pesquisas realizadas no Brasil que utilizaram o instrumento de avaliação de impacto, feita por Zerbini, Abbad e Mourão (2012), nota-se que a maioria utilizou instrumentos de avaliação de impacto em amplitude. De acordo com os autores, há três razões prováveis para que isso aconteça: 1) a falta de planejamento instrucional com objetivos claros, precisos e bem sequenciados na maioria das organizações de trabalho, o que prejudica a construção de medidas de impacto em profundidade; 2) a dificuldade em transpor os objetivos de aprendizagem para os objetivos de desempenho; e 3) a avaliação de programas de treinamento que apresentam um número elevado de cursos, o que demandaria a elaboração de um número muito diversificado de instrumentos de coleta de dados.

As avaliações de impacto em amplitude podem ser realizadas por meio de questionários de autoavaliações, que são realizadas pelo próprio participante, e por heteroavaliação, realizadas pelos colegas e chefes do participante do treinamento. A utilização de mais de uma fonte

humana no processo de avaliação aumenta a sua objetividade e possibilita a análise das correlações entre ambas.

Recomenda-se que a aplicação dos itens de impacto deve ocorrer antes e após o treinamento, com objetivo de facilitar o reconhecimento de mudanças no comportamento dos participantes, resultantes do treinamento. Outra recomendação é que se compare os resultados das pessoas que foram treinadas com um grupo controle de funcionários que não foram treinados (ABBAD et al., 2006). Apesar das sugestões sobre a aplicação do questionário de impacto em amplitude, os próprios autores reconhecem que em muitas vezes esse delineamento de pesquisa é inviável - pois não há grupo controle, nem medidas anteriores dos desempenhos ou competências treinadas; ou muito difícil de aplicar em função da complexidade das fases de coleta e análise de dados nesse tipo de avaliação.

De acordo com Abbad et al. (2006) variáveis externas, como o contexto da organização, podem influenciar as ações de treinamento em todas as suas etapas. Sendo assim, a autora relata que para os programas de treinamento ocorrerem de forma planejada é necessário que, além das próprias situações de aprendizagem criadas pelas ações de treinamento, os conhecimentos, habilidades e atitudes, encarados como desempenho no trabalho, recebam apoio da organização para que ocorram e sejam aplicados nos ambientes de trabalho.

Dessa forma, o contexto no qual o treinamento será fornecido pode ser percebido em termos de oportunidade ou restrição para o desenvolvimento dos CHAs e a realização dos trabalhos, ou seja, dependendo da situação, podem ser vivenciados como dificuldades ou oportunidade de aplicação desses conhecimentos. Sendo assim, é importante que para garantir a efetividade de ações educacionais os profissionais envolvidos nesse processo necessitam estar bem capacitados para desenvolver e implementar medidas de avaliação que ofereçam respostas rápidas e fidedignas às organizações. Espera-se que o questionário de impacto de treinamento medido em amplitude apresentado neste artigo contribua para a consolidação metodológica do sistema avaliação, no contexto de organizações e trabalho, resultando na validação de novas medidas de transferência e de impacto de treinamento em profundidade no trabalho (ABBAD; FREITAS; PILATI, 2006; ZERBINI; ABBAD, 2010)

3 METÓDO

3.1 Empresa

Esta pesquisa foi realizada em uma agência de atendimento bancário, de uma Instituição Financeira Y, situada em Brasília. Com objetivo de manter seus funcionários em constante desenvolvimento, essa instituição busca enriquecer o desempenho profissional por meio de cursos e treinamentos fornecidos pela universidade corporativa.

Para esse estudo, foi escolhida uma agência bancária para aplicar o questionário. Essa agência foi selecionada pela facilidade de acesso que a pesquisadora teria ao local e aos participantes, tendo em vista que é seu local de trabalho.

O treinamento a distância avaliado foi oferecido pela instituição em Março de 2016. O treinamento tinha como público alvo todos os funcionários, sem distinção de cargos nem local de trabalho.

3.2 Participantes

Participaram da pesquisa 16 funcionários, de um total de 20 que estavam lotados na agência onde a pesquisa foi realizada, sendo que 62,5% (10) eram gerentes, 31,25% (5) assistentes e 6,25% (1) escriturário. Dos participantes, 31% (5) eram do sexo feminino e 69% (11) do sexo masculino. A idade variou entre 28 a 43 anos ($M= 34$ e $DP= 4,66$). A escolaridade predominante foi pós-graduação (50%), e os cursos em que se formaram da graduação foi: Gestão Ambiental (6,3%), Publicidade e Propaganda (12,5%), Administração (25%), Direito (12,5%), Ciências Contábeis (12,5%), Jornalismo (6,3%), Marketing (6,3%) e Tecnologia em Segurança da Informação (6,3%).

Os dados descritivos dos participantes encontram-se agrupados na Tabela 1.

Tabela 1 – Resultados descritivos dos dados pessoais e funcionais.

Variável	F	%
Gênero		
Masculino	11	69
Feminino	5	31
Cargo		
Gerente	10	62,5
Assistente	5	31,25
Escriturário	1	6,25
Idade		
28 anos	1	6,25
29 anos	2	12,5
30 anos	2	12,5
31 anos	1	6,25
33 anos	2	12,5
34 anos	1	6,25
35 anos	3	18,75
38 anos	2	12,5
43 anos	2	12,5
Escolaridade		
Ensino Médio	2	12,5
Graduação	6	37,5
Pós-Graduação	8	50,0

Fonte - Produzido pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

3.3 Instrumento de Pesquisa

Foi utilizada a Escala de Autoavaliação de impacto do treinamento no Trabalho – medida em Amplitude (Anexo). Esse instrumento, validado por Abbad et al. (2006), possui 12 itens associados a uma escala tipo Likert que deveriam ser avaliados de 1 a 5 pelos participantes (1- “Discordo totalmente da afirmativa”; 2- “Discordo um pouco da afirmativa”; 3- “Não discordo nem concordo da afirmativa”; 4- “Concordo com a afirmativa”; 5- “Concordo totalmente com a afirmativa”). No final, havia uma parte sobre dados demográficos, na qual foi perguntado para cada participante sua idade, sexo, cargo atual, formação acadêmica e o curso que se formaram na graduação.

Na tabela 2 encontra-se a carga fatorial e *alfa de Cronbach*, de cada item e no final da tabela encontra-se o valor de *alfa* do questionário. Os valores apresentados se referem a validação realizada por Abbad et al. (2006).

Tabela 2 – Estrutura empírica do fator impacto do treinamento no trabalho

Código	Descrição dos itens	H ²	Carga	α sem o item
1	Utilizo com frequência as habilidade que aprendi no treinamento	0,46	0,64	0,90
2	Aproveito as oportunidades que tenho para praticas as novas habilidades.	0,44	0,62	0,90
3	Cometo menos erros no meu trabalho.	0,61	0,76	0,89
4	Recordo-me bem dos conteúdos que aprendi no curso.	0,21	0,41	0,91
5	Realizo meu trabalho com maior rapidez.	0,60	0,75	0,89
6	Melhorou a qualidade do meu trabalho.	0,64	0,79	0,89
7	Melhorou a qualidade do meu trabalho em tarefas não relacionadas ao curso.	0,50	0,67	0,90
8	Aumentou minha motivação para o trabalho.	0,50	0,67	0,90
9	Aumentou minha autoconfiança.	0,60	0,75	0,89
10	Sugiro com mais frequência mudanças nas rotinas.	0,49	0,66	0,90
11	Estou mais receptivo a mudanças.	0,45	0,63	0,90
12	Meus colegas aprendem comigo.	0,42	0,61	0,90

$\alpha = 0,90$

Fonte – ABBAD et al. (2006)

As cargas fatoriais foram acima de 0,80. As correlações item-total foram moderadas e altas, o que sugere coerência entre os itens e o fator.

3.4 Procedimento de coleta e análise

Como a agência escolhida para realizar a pesquisa era pequena e tinha poucos funcionários, optou-se por aplicar os questionários de forma impressa. A pesquisa foi realizada em Agosto de 2016, quatro meses após a conclusão do treinamento. Os questionários foram aplicados de segunda a sexta, durante o horário em que a agência estava fechada, sem atendimento presencial a clientes. Como não seria possível reunir todos os funcionários em uma sala para aplicar o questionário, optou-se pela entrega individual em momentos distintos do dia.

No momento da entrega dos questionários, a pesquisadora lia a introdução que estava no mesmo e ressaltava a confidencialidade da pesquisa e a sua utilização para fins acadêmicos. Em seguida, perguntava se o funcionário tinha alguma dúvida. Além disso, foi solicitado que os participantes não comentassem sobre o questionário entre eles até que todos tivessem respondido, com o objetivo de não enviesar as respostas. Não houve um controle rigoroso do tempo que cada funcionário tinha para responder o questionário.

Assim que terminavam de responder, os funcionários colocavam o questionário, de forma aleatória, em uma pasta. Isso foi feito para que não houvesse nenhum tipo de identificação.

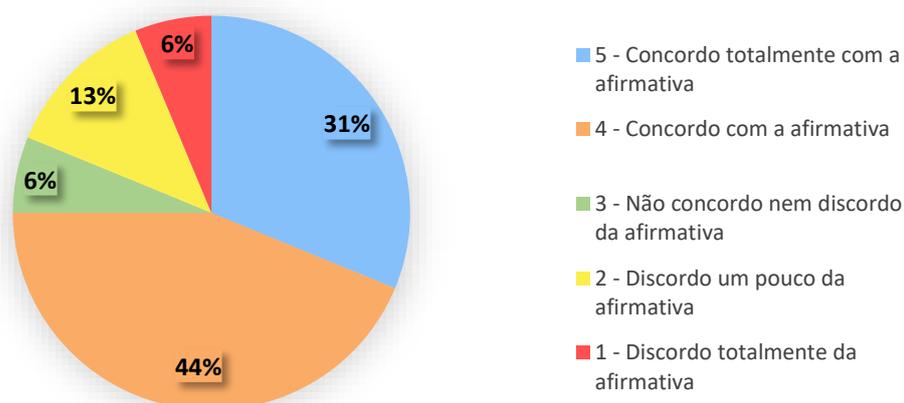
As respostas dos questionários foram tabuladas e analisadas.

A análise de dados foi feita com a ajuda do programa *Microsoft Office Excel, 2013*. Foram calculadas as médias e os desvios padrões das respostas fornecidas em cada item para verificar a frequência de resposta dos participantes. Além disso, foi calculado a média e o desvio padrão do fator Impacto de Treinamento.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos a partir das respostas ao instrumento de avaliação. Será descrito o resultado referente a cada questão que compunha o questionário.

GRAFICO 1 - Utilizo com frequência, em meu trabalho atual, o que foi ensinado no treinamento.



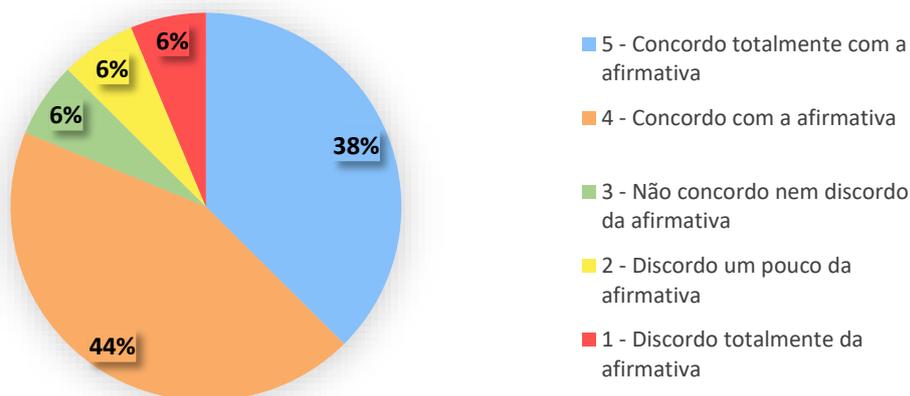
Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

Conforme o gráfico 1, percebe-se que a maioria dos funcionários relataram que utilizam o que foi ensinado no treinamento em seu trabalho. As respostas desse item apresentaram média de 3,81 e desvio padrão de 1,22. O valor do desvio padrão maior do que 1, indica que houve discrepância nas respostas fornecidas pelos participantes, ou seja, nem todos os funcionários identificaram que utilizam os ensinamentos do treinamento em seu trabalho.

Essa heterogeneidade nas respostas pode ter ocorrido devido às diferenças entre as atividades exigidas para cada cargo. Sendo assim, conforme Oliveira (2003), a não aplicação no trabalho dos conhecimentos adquiridos, pode ser resultante da inadequação do conteúdo do

treinamento com as atividades próprias do cargo ou ainda por dificuldades pessoais do funcionário.

GRAFICO 2 - Aproveito as oportunidades que tenho para colocar em prática o que me foi ensinado no treinamento.

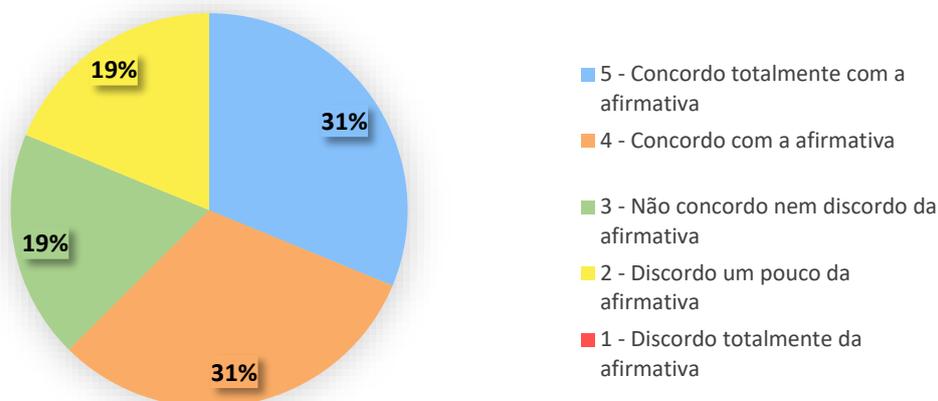


Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

De acordo com o gráfico 2, este foi o item com o maior grau de concordância em relação a afirmativa apresentada, com média igual a 4 (DP= 1,16). Sendo assim, pode-se dizer que, provavelmente, o ambiente de trabalho foi bem propício e deixou 82% dos funcionários a vontade para praticar o que aprenderam no treinamento. Isso é corroborado em pesquisa realizada por Carvalho e Abbad (2006), na qual os resultados indicaram que os egressos descreveram maior relevância do treinamento no trabalho quando agiram positivamente aos resultados e à aplicabilidade do curso.

Além disso, as respostas fornecidas a esse item parecem indicar que os participantes se perceberam como parte ativa no processo de transferência de treinamento, procurando usufruir as contingências favoráveis, oferecidas pela instituição, para aplicar os conhecimentos e habilidades adquiridos (PANTOJA; LIMA; BORGES-ANDRADE, 2001).

GRAFICO 3 - As habilidades que aprendi no treinamento fizeram com que eu cometesse menos erros em um trabalho e em atividades relacionadas ao conteúdo do treinamento.



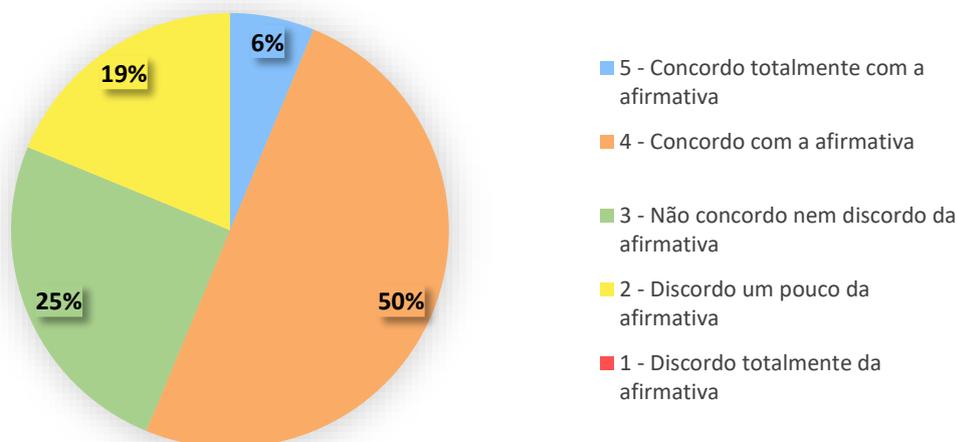
Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

A maioria dos funcionários, 62% ($M= 3,75$; $DP= 1,13$), concordaram com esse item, como pode ser visualizado no gráfico 3, indicando que o treinamento foi percebido como efetivo no que se refere a diminuição de erros em trabalhos que estejam vinculados ao assunto aprendido.

Pantoja, Lima e Borges-Andrade (2001) ressaltam que, as habilidades adquiridas em um treinamento possibilitam a redução de erros na execução de atividades relacionadas ao conteúdo do curso. Para eles, o treinamento ao ser planejado focaliza tanto o desenvolvimento do funcionário quanto a correção e a adequação de seu desempenho às premissas e aos procedimentos básicos adotados pela Instituição.

Além disso, vale destacar que, como essa pesquisa foi realizada em uma agência bancária, a diminuição de erros nas atividades realizadas pode se configurar em uma vantagem competitiva para empresa na medida em que pode valorizar a imagem da instituição e possibilitar a diminuição de riscos, tanto para o funcionário, quanto para o cliente.

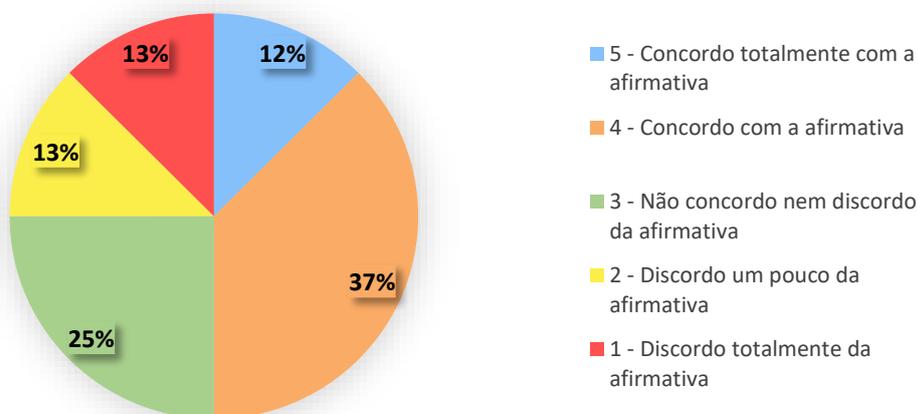
GRÁFICO 4 - Recordo-me bem dos conteúdos ensinados no treinamento.



Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

De acordo com o gráfico 4, 56% dos participantes informaram que se recordaram bem dos conteúdos transmitidos no treinamento, sendo que a média das respostas foi de 3,44 (DP= 0,89). Esse item refere-se à assimilação e ao aprendizado do conteúdo do treinamento. O fato de que 44% dos participantes não concordaram e nem discordaram da afirmativa, ou discordaram em parte ou totalmente do item, pode indicar problemas de transferência de aprendizado. Além disso, faz questionar o conteúdo e a forma como esse foi aplicado durante o treinamento (PEREIRA, 2011).

GRÁFICO 5 - Quando aplico o que aprendi no treinamento, executo meu trabalho com maior rapidez.

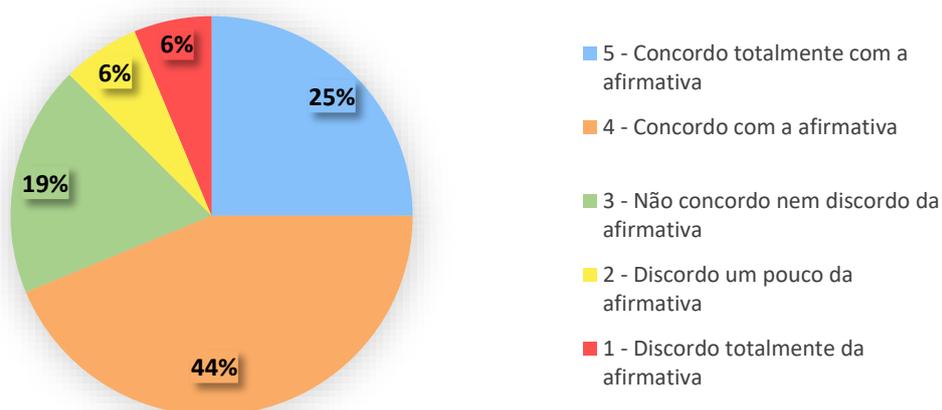


Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

Conforme o gráfico 5, verifica-se que houve grande heterogeneidade nas respostas fornecidas a esse item, o que é corroborado pelo valor do desvio padrão de 1,20. A média de 3,25 indica que o treinamento foi relativamente significativo no que se refere ao aumento da velocidade de execução do trabalho quando aplicado o conteúdo do treinamento.

Para Santos (2014), quanto mais conhecimento o participante tiver sobre as atividades que devem ser realizadas, mais segurança eles terão para desenvolvê-las e por conseguinte, conseguirão executar seu trabalho de forma mais eficiente e produtiva. Quando há melhora na eficiência de execução das tarefas, consequentemente, pode-se inferir que, elas poderão ser realizadas com mais rapidez.

GRÁFICO 6 - A qualidade do meu trabalho melhorou nas atividades diretamente relacionadas ao conteúdo do treinamento.

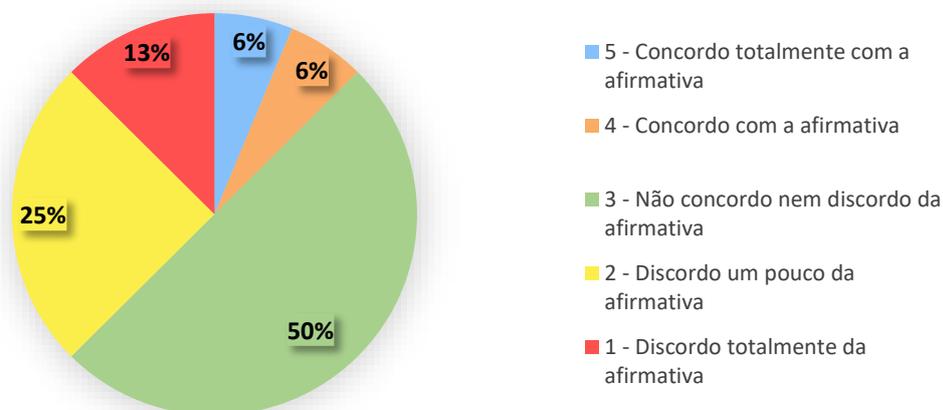


Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

No item apresentado pelo gráfico 6, 69% dos participantes informaram que a qualidade de seu trabalho melhorou nas atividades relacionadas ao conteúdo do treinamento ($M=3,75$; $DP=1,13$). Isso indica que o treinamento melhorou o desempenho dos funcionários no trabalho realizado.

O resultado obtido está em consonância com estudo realizado por Figueiredo (2008), no qual os funcionários que participaram da pesquisa perceberam que o treinamento proporcionou grande resultado para execução de tarefas, que estão relacionadas aos objetivos do curso.

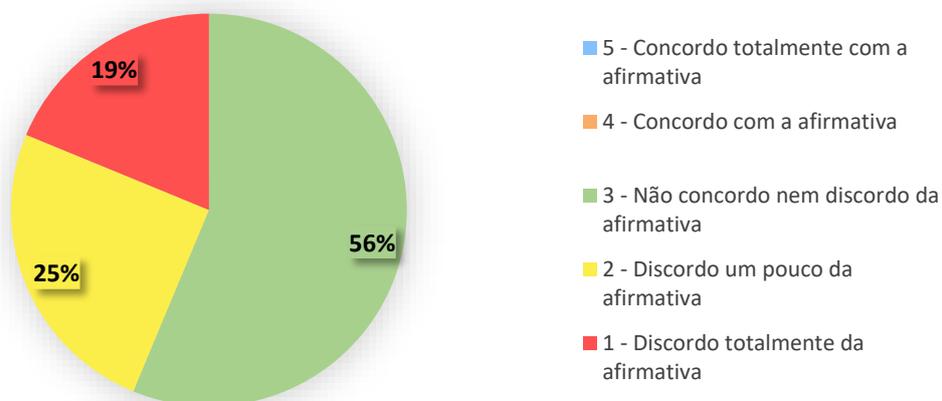
GRÁFICO 7 - A qualidade do meu trabalho melhorou mesmo naquelas atividades que não pareciam estar relacionadas ao conteúdo do treinamento.



Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

A maioria dos funcionários não conseguiu identificar melhora do trabalho em atividades que não estivessem relacionadas ao conteúdo do treinamento. O item apresentado pelo gráfico 7 apresentou média=2,69 e DP=1,01. Conforme Figueiredo (2008), dependendo das atividades atribuídas a esses funcionários, o conteúdo do que foi aprendido pode ter um efeito maior ou menor em relação a outras atividades de trabalho. Além disso, conforme esse mesmo autor ressalta, a pouca influência do que foi aprendido em outros processos e atividades talvez tenha ocorrido devido a diferenças nas atividades específicas realizadas por cada funcionário, ou seja, o que para um grupo de funcionários pode ter relevância, para outro grupo pode não ser considerado necessário.

GRÁFICO 8 - Minha participação no treinamento serviu para aumentar minha motivação para o trabalho.



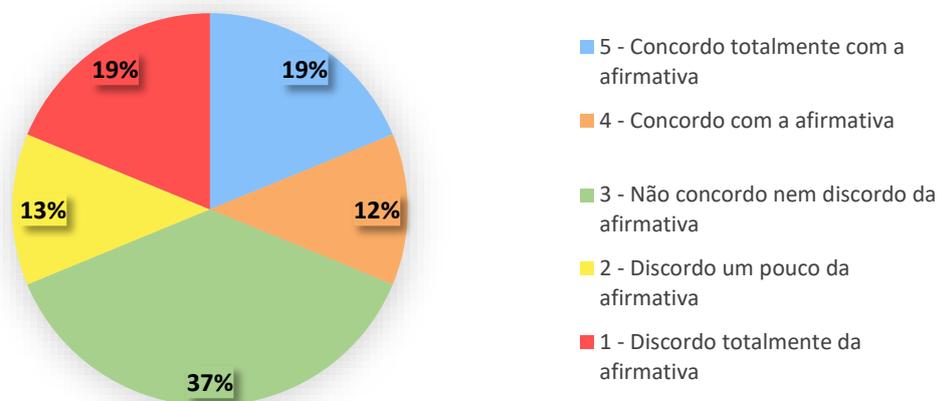
Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

Conforme pode ser visto pelo gráfico 8, a participação no treinamento não aumentou a motivação dos funcionários no trabalho. Essa homogeneidade nas respostas está expressa pelo valor do desvio padrão que foi 0,81 e pelo valor da média de 2,38, que foi a menor de todos os itens do questionário.

A motivação de uma pessoa com relação a determinado treinamento é fundamentada na crença de que ela pode alcançar resultados importantes, úteis e valorizados, aperfeiçoar sua atuação em outras tarefas, aumentar suas chances de evolução na carreira, ampliar sua empregabilidade ou atingir suas aspirações profissionais (LACERDA; ABBAD, 2003). Sendo assim, esse treinamento não apresentou influência nesses aspectos motivacionais dos funcionários.

Para Abbad, Gama e Borges-Andrade (2000 apud SANTOS, 2014), a motivação é entendida como o nível de satisfação apresentada pelos funcionários com o programa, a aplicabilidade, a utilidade, o apoio ao desenvolvimento e os resultados do treinamento. Dessa forma, para haver uma mudança significativa na motivação dos participantes é relevante aplicar treinamentos que realmente sejam necessário, realizando o levantamento das necessidades de forma correta, e não fazer um treinamento simplesmente por fazer.

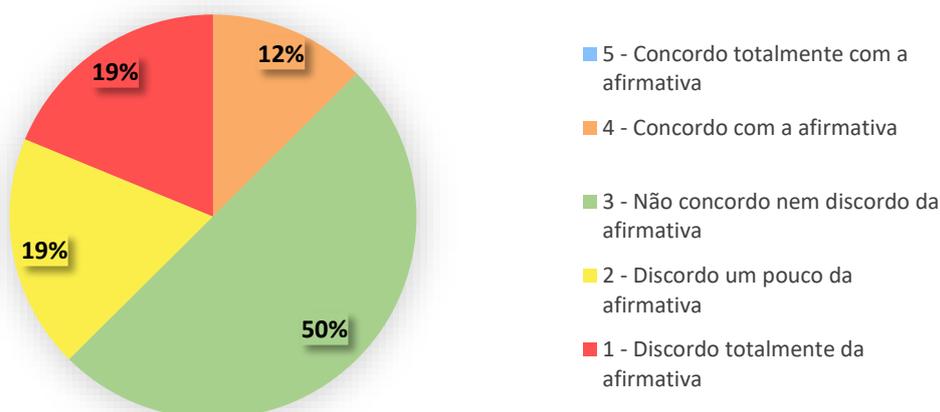
GRÁFICO 9 - Minha participação nesse treinamento aumentou minha autoconfiança. (Agora tenho mais confiança na minha capacidade de executar meu trabalho com sucesso).



Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

O item apresentado pelo gráfico 9 apresentou média 3 e desvio padrão 1,37. Por esses dados, pode-se perceber que não houve aumento de autoconfiança nos participantes para executar o trabalho. Isso vai contra ao que foi dito por Carvalho (1993 apud VOLPE; LORUSSO, 2009) na medida em que esse autor defende que um treinamento eficaz proporciona vantagens no fortalecimento da autoconfiança dos funcionários.

GRÁFICO 10 - Após minha participação no treinamento, tenho sugerido, com maior frequência, mudanças nas rotinas de trabalho.



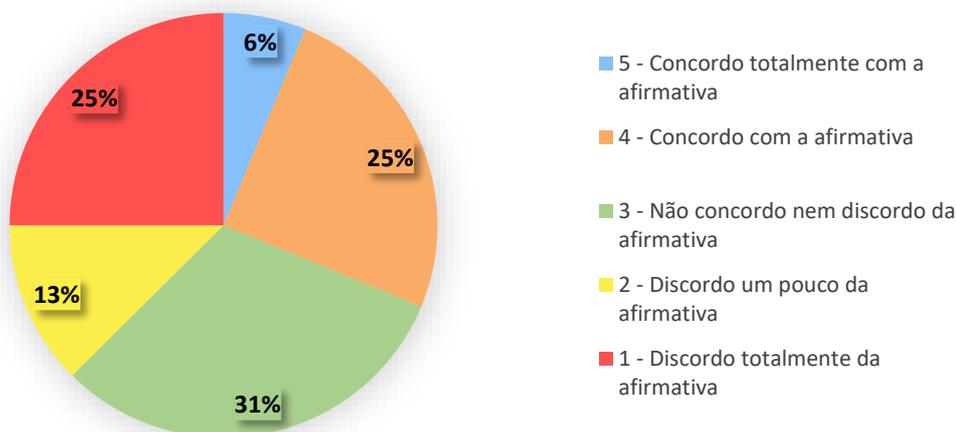
Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

De acordo com os dados apresentados no gráfico 10, apenas 12% dos participantes sugeriram mudanças na rotina de trabalho após o treinamento. A média das respostas para esse

item foi de 2,56 (DP= 0,96). Para Pereira (2011), se os participantes afirmam não ter espaço para criarem novas rotinas de trabalho, pode ser indício de falta de receptividade a mudanças. Dessa forma, talvez a agência na qual foi realizado o treinamento não apresente um ambiente propício a mudanças.

Segundo Abbad et al. (2006), um ambiente aberto à mudanças, receptivo a novas tecnologias e à criatividade, provavelmente proporcionará mais apoio ao uso de novos conhecimentos e novas formas de gestão.

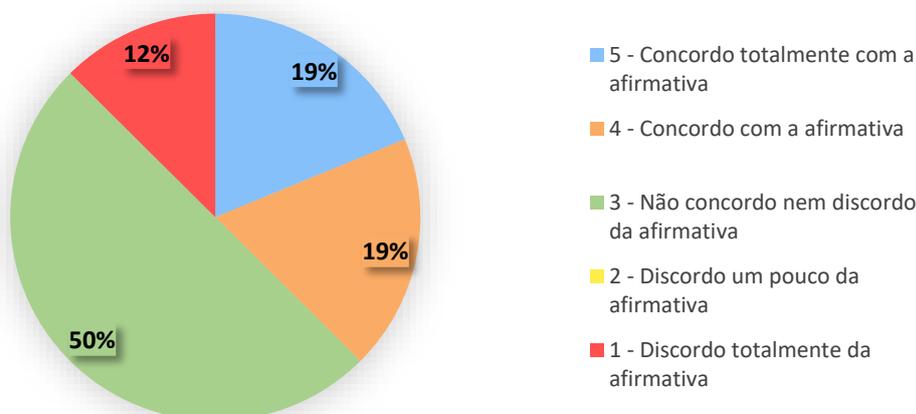
GRÁFICO 11 - Esse treinamento que fiz me tornou mais receptivo a mudanças no trabalho.



Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

Em relação ao item apresentado pelo gráfico 11, a maioria dos funcionários (69%) discordaram do item, ou seja, não acharam que o treinamento tornou-os mais receptivos a mudanças ($M= 2,75$; $DP= 1,29$). Talvez isso tenha ocorrido, pois o conteúdo do treinamento não deve ter apresentado elementos que favorecessem a receptividade de mudanças no trabalho.

GRÁFICO 12 - O treinamento que fiz beneficiou meus colegas de trabalho, que aprenderam, comigo algumas novas habilidades.



Fonte - elaborado pela autora do trabalho com os dados coletados em pesquisa de campo (2016)

Pelo gráfico 12 percebe-se que foram poucos os participantes (38%) que concordaram que o treinamento realizado beneficiou os colegas de trabalho. A média das respostas foi de 3,31 e Desvio Padrão foi de 1,20. Ao contrário do que foi dito por Jesus (2014), talvez os funcionários não tenham se sentido livres para transferir o que foi aprendido. Entretanto, em consonância com Freitas et al. (2006), o impacto no trabalho nem sempre indica uma transferência dos conhecimentos, pois outras variáveis podem estar influenciando o desempenho do participante nas atividades que realiza na organização.

Além disso, Figueiredo (2008) ressalta que, em muitas circunstâncias de trabalho funcionários dispostos a realizar com sucesso uma tarefa podem ter seu desempenho inibido ou impedido como consequência de aspectos situacionais do ambiente de trabalho e que estão fora do seu controle.

No que se refere ao fator impacto no trabalho medido em amplitude, percebeu-se que o treinamento não teve impacto muito significativo para os funcionários que participaram da pesquisa ($M= 3,22$; $DP= 1,21$). Esse fator foi obtido por meio das respostas de todos os itens do questionário. Ou seja, o treinamento, de uma forma geral, não proporcionou grandes mudanças nos desempenhos mais genéricos que foram avaliados pelo questionário.

De acordo com Figueiredo (2008), outras variáveis podem intervir nas ações de treinamento em todas as suas etapas. Assim, torna-se importante discutir sobre fatores externos, como o próprio contexto da organização na qual foi realizada o treinamento.

Conforme Zerbini et al. (2012), talvez esse treinamento não tenha satisfeito a expectativa da organização na medida em que suas ações não foram capazes de produzir efeitos positivos significativos sobre o desempenho posterior do egresso.

5 CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos, pode-se concluir que os participantes não perceberam o treinamento como um grande agente de mudanças em seus processos de trabalho, de uma forma geral. Isso responde ao problema de pesquisa levantado para esse estudo.

Os efeitos indiretos produzidos pelo treinamento foram observados com maior expressividade no item 2 (“Aproveito as oportunidades que tenho para colocar em prática o que me foi ensinado no treinamento”) e no item 1 (“Utilizo com frequência, em meu trabalho atual, o que foi ensinado no treinamento”). Por meio da discussão dos resultados desses dois itens, pode-se verificar que houve transferência do conteúdo aprendido no treinamento para o trabalho realizado, o que confirma um dos objetivos específicos levantados.

Outro objetivo específico desse estudo foi verificar se houve aumento da motivação e da autoconfiança nas atividades realizadas no trabalho. Conforme as respostas fornecidas ao item 8 (“Minha participação no treinamento serviu para aumentar minha motivação para o trabalho”) pode-se verificar que essa foi a questão com maior grau de discordância entre os participantes. No item 9 (“Minha participação nesse treinamento aumentou minha autoconfiança”), ocorreu algo semelhante à questão 8, já que a maioria dos participantes não conseguiram nem concordar, nem discordar da afirmativa, sendo indiferentes ao aumento desse fator após o treinamento. Sendo assim, esse estudo mostrou que não houve aumento da motivação, nem da autoconfiança nas atividades realizadas no trabalho após o treinamento.

Essa pesquisa apresentou algumas limitações. Apesar dos autores Abbad et al. (2006) indicarem a aplicação do questionário antes e após o treinamento, esse estudo só apresenta a avaliação pós teste, pois o treinamento escolhido já havia sido realizado e não existia previsão de ocorrer outro treinamento a distância durante o período da pesquisa.

Também foi decidido descartar da pesquisa o questionário de heteroavaliação de impacto em amplitude devido ao desconforto apresentado por alguns participantes em avaliar seu subordinado e seus pares que realizaram o treinamento. Levantamos algumas hipóteses que podem justificar o desconforto e a resistência apresentada, são elas: Cultura muito forte de

avaliação dentro dessa Instituição financeira; quantidade reduzida de funcionários e o fato da pesquisadora ser uma das funcionárias da agência.

Outra limitação dessa pesquisa se refere à dificuldade de generalizar os resultados encontrados para outros contextos e participantes, pois se trata de um curso corporativo e aplicado em pequena escala, em contexto específico de uma agência bancária. Além disso, houve utilização de apenas uma fonte de informação: o participante do curso.

Com os resultados obtidos não foi verificado impacto significativo no treinamento ofertado. Isso pode ter ocorrido devido a não especificação do público alvo do curso, ou seja, o treinamento pode ter abarcado assuntos que não eram significativos ou relevantes para a execução do trabalho realizado nessa agência em específico. Apesar de ser um curso voltado para todos os funcionários seria interessante identificar se os desempenhos esperados após esse treinamento seria significativo para as diversas funções da Instituição Y estudada.

Diante do exposto, sugere-se que esse questionário seja aplicado em outras agências bancárias do DF da mesma instituição financeira com objetivo de comparar os resultados e utilizá-los para aperfeiçoar o treinamento executado, ou até mesmo verificar se há necessidade de alterá-lo ou descontinuí-lo. Além disso, pode-se sugerir também que seja realizada uma avaliação de necessidade de treinamento para indicar ou reajustar o público alvo para participar do treinamento a distância oferecido.

IMPACT OF DISTANCE TRAINING IN A BANK BRANCH IN DF

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the impact of distance training in a bank branch in the Federal District. Based on the theoretical knowledge and empirical evidence of the area, this research sought to contribute to the knowledge about the impact of distance training in organizations, by obtaining information that could be used to improve the training management of the studied institution. Data were collected by means of a questionnaire of impact of work training, measured in amplitude, and analyzed in a quantitative way. The results of the impact factor in amplitude of the training indicated that it didn't have a very significant impact for the employees who participated in the research. That is, the training, in general, didn't provide great changes in the more generic performances that were evaluated by the questionnaire. However, some items presented expressiveness regarding the level of agreement presented by the participants, as item 2 (I take the opportunities that I have to put into practice what I was taught) that presented 82% agreement. Therefore, it is necessary to verify the need to reformulate the studied training or its continuity in the studied institution.

Keywords: Training evaluation. Impact of training on work. Impact on Amplitude.

REFERÊNCIAS

ABBAD, G. S. Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 58, n. 3, p. 351-374, jul/set. 2007.

ABBAD, G. Um modelo integrado de avaliação de impacto do treinamento no trabalho – IMPACT. 1999. In: ZERBINI, T. **Avaliação da transferência de treinamento em curso a distância**. 2007. Dissertação (Doutorado)- Universidade de Brasília, 2007.

ABBAD, G; GAMA, A.L.G.; BORGES-ANDRADE, J.E. Treinamento: análise do relacionamento a avaliação nos níveis de reação, aprendizagem e impacto do trabalho. In: SANTOS, R. M. S.T. **A percepção dos participantes sobre o impacto do treinamento no trabalho em uma empresa do setor hoteleiro de Brasília**, 2014. Dissertação (Pós-Graduação)- Centro Universitário de Brasília. 2014.

ABBAD, G.; FREITAS, I. A.; PILATI, R. Contexto de trabalho, desempenho competente e necessidades. In: TD&E. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G.; MOURÃO, L.

Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

ABBAD, G; et al. Impacto do treinamento no trabalho - medida em amplitude. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. Mourão (Orgs). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho:** fundamentos para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

BELLONI, M. L. Educação à distância e mídia-educação: da modalidade ao método. **ComCiência**, Campinas, n. 141, set. 2012.

CARVALHO, A. V. Administração de Recursos Humanos. 1993. In: VOLPE, R. A.; LORUSSO, C. B. **A importância do treinamento para o desenvolvimento do trabalho.** 2009. Disponível em <file:///C:/Users/Afranio/Documents/Melina/POS/Mono.artigos/CHIAVANETO-TREINAMENTO.PDF>. Acesso em 07 nov. 2016.

CARVALHO, R. S.; ABBAD, G. S. Avaliação de treinamento a distância: reação, suporte à transferência e impactos no trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, vol.10, n.1, p. 95-116. 2006.

CASTRO, M. N. M. **Aprendizagem na organização e novas tecnologias aplicadas à Educação à Distância:** Lições de dois estudos de caso em empresas brasileiras. 1999. Dissertação (Mestrado)- Universidade Federal de Minas Gerais, 1999.

CASTRO, M. N. M.; FERREIRA, L. D. V. TD&E a distância: múltiplas mídias e clientelas. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. Mourão (Orgs). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho:** fundamentos para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

ESPINDOLA, R. Como inovar sua gestão de pessoas através do EAD? **Edools**. 2016. Disponível em: <http://www.edools.com/gestao-de-pessoas-ead/>. Acesso em: 07 nov. 2016.

FIGUEIREDO, R. S. **Impacto do treinamento no trabalho:** Análise de um curso técnico-operacional em uma organização do ramo de energia elétrica. 2008. Dissertação de Conclusão de Curso- Centro Universitário de Brasília, 2008

FREITAS, I. A. et al. Medidas de impacto de impacto de TD&E no trabalho e nas organizações. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. Mourão (Orgs). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho:** fundamentos para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

GHENDINE, T.; TESTA, M. G.; FREITAS, H. M. R. Educação a distância via Internet em grandes empresas brasileiras. **Rev. Adm. Empres**, São Paulo, vol. 48, n. 4, out/dez. 2008.

GOLDSTEIN, I. L. Training in work organizations. 1991. In: LACERDA, E. R. M.; ABBAD, G. Impacto do treinamento no trabalho: investigando variáveis motivacionais e organizacionais como suas preditoras. **Revista de Administração Contemporânea**, vol.7, n.4, p.77-96. 2003.

JESUS, S. R. C. B. P. **Estudo Multinível de Antecedentes do Impacto no trabalho e da persistência/evasão em treinamentos a distância.** 2014. Dissertação (Doutorado)- Universidade de Brasília, 2014.

LACERDA, E. R. M.; ABBAD, G. Impacto do treinamento no trabalho: investigando variáveis motivacionais e organizacionais como suas preditoras. **Revista de Administração Contemporânea**, vol.7, n.4, p.77-96. 2003.

LITTO, F. M. As Interfaces da Ead na Educação Brasileira. **Revista USP**, São Paulo, n. 100, p. 57-66, dez/jan/fev., 2013-2014.

MUGNOL, M. A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009.

OLIVEIRA, M. R. C. T. **Impacto do treinamento no desempenho e na carreira:** um estudo com alunos de pós-graduação lato-sensu de uma empresa de serviço e energia elétrica. 2003. Dissertação (Mestrado)- Universidade Federal de Minas Gerais. 2003.

PANTOJA, M. J.; LIMA, S. M. V.; BORGES-ANDRADE, J. E. Avaliação de impacto de treinamento na área de reabilitação: preditores individuais e situacionais. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 36, n. 2, p. 46-56, abril/junho. 2001.

PEREIRA, S. S. **Impacto do treinamento no trabalho:** um estudo de caso no Tribunal de Justiça de Porto Velho/RO. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel)- Universidade de Brasília. 2011.

REGO, L. **Educação Corporativa a Distância.** 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel)- Universidade São Francisco, Itatiba, 2010.

SANTOS JUNIOR, A. B. **Avaliação de impacto de um treinamento introdutório sobre o desempenho dos egressos.** 2012. Dissertação (Mestrado)- Universidade de Brasília, 2012.

SANTOS, R. M. S.T. **A percepção dos participantes sobre o impacto do treinamento no trabalho em uma empresa do setor hoteleiro de Brasília,** 2014. Dissertação (Pós-Graduação)- Centro Universitário de Brasília. 2014.

SARAIVA, T. Educação a distância no Brasil: lições da história. **Em Aberto**, Brasília, ano 16, n. 70, abr./jun. 1996.

WAISMAN, T. **A universidade corporativa e a educação a distância sob a ótica da comunicação.** Dissertação (Mestrado)- PUC São Paulo. Disponível em: <http://www.pucsp.br/~cimid/7edu/waisman/projpesq.htm>. Acesso em 07 nov. 2016.

ZERBINI, T. **Avaliação da transferência de treinamento em curso a distância.** 2007. Dissertação (Doutorado)- Universidade de Brasília, 2007.

ZERBINI, T.; ABBAD, G. Construção e Validação de uma escala de transferência de treinamento. **Psicologia, Ciência e Profissão**, vol. 30, n. 4, p. 684-697, 2010.

ZERBINI, T.; ABBAD, G. Impacto de Treinamento no Trabalho via Internet. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 4, n. 2, art. 1, p 1-21, 2005.

ZERBINI, T.; ABBAD, G.; MOURAO, L. Avaliação da efetividade de um curso a distância, via Intranet: O caso do Banco do Brasil. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, vol.12, n.2, p.155-170, mai-ago, 2012.

ZERBINI, T. et al. Transferência de treinamento e impacto do treinamento em profundidade. In: ABBAD, G. S. et al. (Org.). **Medidas de Avaliação em Treinamento, Desenvolvimento e Educação**: Ferramentas para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2012.

ANEXO – QUESTIONÁRIO IMPACTO DE TREINAMENTO

Centro Universitário de Brasília - UniCEUB
Curso de Pós Graduação em Gestão de Pessoas e Coaching

IMPACTO DE TREINAMENTO NO TRABALHO

Prezado Funcionário(a),

Este questionário faz parte do trabalho de conclusão da Pós Graduação de Gestão de Pessoas e Coaching pelo Centro Universitário de Brasília. Seu objetivo é verificar o impacto de um treinamento no trabalho de funcionários lotados em uma agência atendimento de uma Instituição Financeira de Brasília.

Sua participação é de extrema importância, já que a qualidade dos resultados deste trabalho depende muito do seu empenho em responder o questionário com precisão e sinceridade. Suas respostas serão analisadas de forma sigilosa e apresentadas sem qualquer identificação pessoal.

Agradecemos, desde já, sua participação.

A seguir, são apresentadas algumas afirmativas a respeito do impacto do treinamento no seu trabalho e do apoio dado pela organização ao uso das novas habilidades.

Leia atentamente o conteúdo dessas afirmativas e avalie o quanto cada uma delas descreve o que você pensa a respeito do impacto exercido pelo treinamento **Z** no trabalho que você realiza, considerando para tal, o período transcorrido desde o término do mesmo até a data de hoje. Pense também no apoio que vem recebendo para usar no seu trabalho o que aprendeu no treinamento. Para responder a cada questão, escolha o ponto da escala que melhor descreve a sua situação e escreva o número correspondente, nos parênteses colocados à esquerda de cada frase.

5	4	3	2	1
Concordo totalmente com a afirmativa	Concordo com a afirmativa	Não concordo nem discordo da afirmativa	Discordo um pouco da afirmativa	Discordo totalmente da afirmativa

I. Impacto do Treinamento no Trabalho

- () 1. Utilizo com frequência, em meu trabalho atual, o que foi ensinado no treinamento.
- () 2. Aproveito as oportunidades que tenho para colocar em prática o que me foi ensinado no treinamento.
- () 3. As habilidades que aprendi no treinamento fizeram com que eu cometesse menos erros em um trabalho e em atividades relacionadas ao conteúdo do treinamento.
- () 4. Recordo-me bem dos conteúdos ensinados no treinamento.
- () 5. Quando aplico o que aprendi no treinamento, executo meu trabalho com maior rapidez.
- () 6. A qualidade do meu trabalho melhorou nas atividades diretamente relacionadas ao conteúdo do treinamento.
- () 7. A qualidade do meu trabalho melhorou mesmo naquelas atividades que não pareciam estar relacionadas ao conteúdo do treinamento.
- () 8. Minha participação no treinamento serviu para aumentar minha motivação para o trabalho.
- () 9. Minha participação nesse treinamento aumentou minha autoconfiança. (Agora tenho mais confiança na minha capacidade de executar meu trabalho com sucesso).
- () 10. Após minha participação no treinamento, tenho sugerido, com maior frequência, mudanças nas rotinas de trabalho.
- () 11. Esse treinamento que fiz me tornou mais receptivo a mudanças no trabalho.
- () 12. O treinamento que fiz beneficiou meus colegas de trabalho, que aprenderam, comigo algumas novas habilidades.

DADOS DEMOGRÁFICOS

Preencha, por favor, os dados abaixo:

Idade: ____

Sexo: Feminino Masculino

Escolaridade:

Caso tenha nível superior, em qual curso se formou na graduação?

Cargo atual: Gerente Assistente Escriturário