

CENTRO UNIVERSITÁRIO CATÓLICO DE VITÓRIA

TAYNARA VIEIRA BRAZIL

**CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DOS SERVIDORES DA EMPRESA DE SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA COMPANHIA DOCAS DO ESPÍRITO SANTO: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA DO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS.**

VITÓRIA

2016

TAYNARA VIEIRA BRAZIL

**CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DOS SERVIDORES DA EMPRESA DE  
ECONOMIA MISTA COMPANHIA DOCAS DO ESPÍRITO SANTO: UMA ANÁLISE  
SOB A ÓTICA DO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Adriana Bortolon Carvalho  
Cardoso.

VITÓRIA  
2016

TAYNARA VIEIRA BRAZIL

**CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DOS SERVIDORES DA EMPRESA DE  
ECONOMIA MISTA COMPANHIA DOCAS DO ESPÍRITO SANTO: UMA ANÁLISE  
SOB A ÓTICA DO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por:

\_\_\_\_\_  
Prof. Adriana Bortolon Carvalho Cardoso - Orientador

\_\_\_\_\_  
Prof. XXXXXXXXXXXXXXXX, Instituição

\_\_\_\_\_  
Prof. XXXXXXXXXXXX, Instituição

Dedico este trabalho a meus pais, que sempre me incentivaram a estudar, a minha irmã Tayrine, a minha sobrinha Marina e a meu namorado Claudio.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus,

À minha orientadora, professora Adriana, que me ajudou a elaborar este trabalho.

À Companhia Docas do Espírito Santo, onde foram coletadas as informações necessárias para a elaboração do trabalho.

À minha família, que sempre me incentivou aos estudos.

À todos os professores que participaram dessa minha jornada.

À meu namorado.

A beleza do aprendizado é que ninguém pode roubá-lo de você  
(B.B King)

## RESUMO

O objetivo deste trabalho é compreender o funcionamento do Programa de Capacitação da empresa de sociedade de economia mista Companhia Docas do Espírito Santo (CODESA), a fim de verificar sua contribuição na prática das atividades no ambiente de trabalho. A metodologia utilizada foi a de estudo de caso, com pesquisa descritiva, fundamentação teórica e análise qualitativa. A coleta de dados ocorreu a partir da aplicação de questionário, adaptado do modelo de avaliação de treinamento IMPACT. Tal modelo direcionou a avaliação para as seguintes dimensões: Percepção do suporte organizacional; Características da clientela (participantes dos treinamentos) e Impacto do treinamento no trabalho. Os resultados encontrados sugerem que o Programa de Capacitação da sociedade de economia mista Companhia Docas do Espírito Santo, contribuiu para a prática das atividades no ambiente de trabalho, uma vez que após a sua implantação foi evidenciado melhorias nas atividades exercidas pelos empregados, além da valorização, motivação e satisfação dos mesmos, o que sugere contribuição para o desempenho organizacional de uma forma geral.

**Palavras-chave:** Gestão de Pessoas. Treinamento e Desenvolvimento. Formação Profissional

## **ABSTRACT**

The objective of this study is to understand the functioning of the training program of the company of society of mixed economy company Docks of the Holy Spirit (CODESA), in order to verify its contribution in the practice of activities in the work environment. The methodology used was the case study, with a descriptive research, theoretical and qualitative analysis. The data collection occurred from the application of questionnaire, adapted from the model of evaluation of training Impact. This model was the assessment for the following dimensions: perception of organizational support; characteristics of the clientele (participants of training) and training impact at work. The results suggest that the training program of the society of mixed economy company Docks of the Holy Spirit, contributes to the practice of activities in the work environment, since after its deployment was highlighted improvements in activities performed by employees, in addition to the appreciation, motivation and satisfaction, which suggests a contribution to organizational performance in a general way.

**Keywords:** People Management. Training and Development. Professional Training.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Os objetivos organizacionais e os objetivos individuais. ....	30
Figura 02 – Os seis processos de Gestão de Pessoas .....	33
Figura 03 – Ações de indução de aprendizagem em ambientes organizacionais. ....	45
Figura 04 – Conceitos de desenvolvimento.....	46
Figura 05 – Conceitos de treinamento.....	47
Figura 06 – Tipos de mudanças do comportamento decorrentes do treinamento .....	48
Figura 07 – Os passos no levantamento de necessidades de treinamento. ....	49
Figura 08 – Etapas do Processo de T&D.....	54
Figura 09 – Modelo de avaliação de treinamento IMPACT .....	56
Figura 10 – Fluxograma dos procedimentos .....	67
Figura 11 – Organograma Companhia Docas do Espírito Santo .....	73

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Os passos no levantamento de necessidades de treinamento.....	50
Quadro 02 – Finalidades da utilização do processo de T&D.....	58
Quadro 03 – Valorização e reconhecimento dos empregados .....	76
Quadro 04 – Práticas organizacionais de gestão do desempenho .....	78
Quadro 05 – Fatores motivacionais e satisfação dos empregados.....	79

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 01 – Participação dos empregados no Programa de Capacitação.....	75
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Valorização e reconhecimento dos empregados .....	77
Gráfico 02 – Práticas organizacionais de gestão do desempenho.....	79
Gráfico 03 – Fatores motivacionais e satisfação dos empregados .....	80
Gráfico 04 – Impacto do treinamento no trabalho .....	82

## LISTA DE SIGLAS

Codesa – Companhia Docas do Espírito Santo

S.A – Sociedade Anônima

LTDA – Limitada

ARH – Administração de Recursos Humanos

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas

QVT – Qualidade de vida no trabalho

CTB – Computer-based training

TI – Tecnologia da Informação

MAIS – Modelo de Avaliação Integrado e somativo

EAD – Ensino a distância

T&D – Treinamento e desenvolvimento

CHA'S – Conhecimentos, Habilidades e Atitudes

IMPACT – Modelo de Avaliação do Impacto do treinamento no trabalho.

PPA – Plano plurianual

CAPES – Coordenação de aperfeiçoamento de pessoal de nível superior

IES – Instituição de ensino superior

IFES – Instituto Federal do Espírito Santo

ESESP – Escola de servidores públicos

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.1 GESTÃO DE PESSOAS NAS EMPRESAS .....	29
<b>2.1.1 Gestão de pessoas nas empresas de sociedade de economia mista .....</b>	<b>31</b>
2.2 AMBIENTE DE TRABALHO NO SETOR PÚBLICO .....	36
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO NO SETOR PÚBLICO.....	37
2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO .....	40
2.5 FORMAÇÃO PROFISSIONAL .....	41
2.6 O FUNCIONAMENTO DO PROCESSO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DOS EMPREGADOS NAS EMPRESAS DE SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA.....	59
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>63</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	63
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	65
3.3 INSTRUMENTOS.....	66
3.4 PROCEDIMENTOS.....	66
3.5 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS.....	68
3.6 CUIDADOS ÉTICOS .....	68
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA .....</b>	<b>69</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS E AÇÕES DA COMPANHIA DOCAS DO ESPÍRITO SANTO .....	69
4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS .....	74
4.3 RESULTADO DA PESQUISA .....	74
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>83</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>85</b>

<b>ANEXO A – QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>94</b>
<b>APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA .....</b>	<b>98</b>