



**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** II Mostra de Iniciação Científica Júnior

## **PROGRAMAS DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA: UM ESTUDO DE CASO EM UM BANCO PRIVADO<sup>1</sup>**

**Debora Ribeiro<sup>2</sup>, Celisia Liane Ziotti Bohn<sup>3</sup>.**

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso Técnico em Administração

<sup>2</sup> Técnico em Administração no Senac/Ijuí

<sup>3</sup> Mestre em Desenvolvimento pela Unijui

O mundo evoluiu tão rápido, que nem todas as pessoas conseguem acompanhar as mudanças organizacionais. A gestão de pessoas busca encontrar formas de contribuir na formação dos trabalhadores, através de modelos de treinamento e capacitação como forma de aprendizagem; desenvolvendo o trabalhador em suas competências, habilidades e atitudes em função de adquirir o máximo de cada funcionário. O treinamento é a forma de ensinar a tarefa ao trabalhador. E, a capacitação é aquisição de novos conhecimentos e técnicas, ou seja, o sujeito faz e compreende a sua tarefa. Portanto, este estudo teve como objetivo, diagnosticar os programas desenvolvidos por um banco privado de Ijuí/RS sobre treinamento e capacitação de Pessoas. Foi realizada uma entrevista semi estruturada, com questões abertas, onde o entrevistado e o entrevistador usufruíram de conversa em profundidade. Analisou-se as questões de acordo com os requisitos pré-estabelecidos. A pesquisa realizou-se no mês de julho/12. A empresa pesquisada é a 4º maior marca do mercado financeiro no mundo, a 6º maior empresa no Brasil e a 9º na América Latina em valor de mercado.. Percebeu-se que a mesma possui uma ferramenta de gestão chamada trilha de formação, cujo objetivo é fazer o diagnóstico das necessidades de treinamento, onde para cada função possui uma trilha de formação, capacitando o trabalhador para um melhor desempenho de suas atividades. Os treinamentos e capacitações acontecem através de net cursos, cursos on-lines, cursos à distância e treinamentos que são solicitados pelo departamento de recursos humanos. Cada trabalhador ao acessar o portal de recursos humanos recebe as indicações de treinamentos necessários, com prazos estipulados, tempo de respostas em locais definidos (treinamentos presenciais). A Instituição ainda oferece a oportunidade de intercâmbios nos países que possuem representação do banco (on the job). A direção do banco determina treinamentos conforme as demandas do mercado consumidor de fundos e investimentos, produtos e serviços e também à medida que são lançados para os clientes novos produtos. A Instituição também percebe a necessidade de despertar comportamentos em seus trabalhadores, pois necessidade de líderes, além disso, pelo seu reconhecimento internacional há necessidade de todo o trabalhador ter um comportamento pró-ativo, com foco em resultados e a satisfação total de seus clientes. Isso implica em reconhecer que a empresa não se restringe a treinar para a realização de tarefas, extrapola quando admite a necessidade de capacitar trabalhadores enquanto representantes da marca. Percebe-se que a Instituição em estudo, está constantemente investindo nos seus trabalhadores, pela necessidade de melhorias para os clientes, bem como, para manter-se com o reconhecimento atual da marca. Ou seja,





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** II Mostra de Iniciação Científica Júnior

os investimentos nos trabalhadores perpassam por questões de necessidade, mas também de oportunidades.