



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade  
Departamento de Administração  
Curso de Graduação em Administração a distância

JOELMA VOGADO NOBRE

**TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO:  
IMPACTO DE TREINAMENTO NA SATISFAÇÃO EM UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**

**Brasília/DF**

**2010**

JOELMA VOGADO NOBRE

**TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO:  
IMPACTO DE TREINAMENTO NA SATISFAÇÃO EM UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Rose Mary Gonçalves

**Brasília – DF  
2010**

## CIP — Catalogação Internacional na Publicação

Nobre, Joelma Vogado.

Treinamento, Desenvolvimento e Educação: Impacto de treinamento e satisfação em uma organização pública/ Joelma Vogado Nobre. – Brasília, 2010.  
55 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2010.

Orientador: Prof<sup>ª</sup>. Rose Mary Gonçalves, Departamento de Administração.

Endereço: Universidade de Brasília  
Campus Universitário Darcy Ribeiro — Asa Norte  
CEP 70910-900  
Brasília-DF — Brasil



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade  
Departamento de Administração  
Curso de Graduação em Administração a distância

**JOELMA VOGADO NOBRE**

**TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO:  
IMPACTO DE TREINAMENTO NA SATISFAÇÃO EM UMA  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

**JOELMA VOGADO NOBRE**

---

Rose Mary Gonçalves  
Professora Orientadora

---

Dr<sup>a</sup> Gisela Demo Fiuza  
Professora Supervisora

Brasília, 05 de dezembro de 2010.

Dedico esse trabalho a todos aqueles que acompanharam minha formação e me incentivaram das mais diferentes maneiras. A meu pai, em especial, que com seu jeito emotivo consegue mostrar todo o seu amor e orgulho por meio de suas lágrimas. Obrigada por sonhar e acreditar em mim.

A Deus, em primeiro lugar, que me concedeu a chance de acordar a cada manhã e ter disposição de continuar estudando.

Aos meus pais, Joel e Maridalva(*in memoriam*), que sempre me estimularam a estudar, me lembrando todos os dias a importância dos estudos.

Ao meu companheiro, Carlos Eduardo, por me apoiar a estudar, sempre acreditando no meu potencial.

À professora Rose Mary por sua metodologia e dedicação, que fizeram com que eu me esforçasse cada vez mais.

Aos meus colegas de trabalho que se dispuseram a responder os questionários, viabilizando a conclusão dessa Monografia.

Aos meus filhos, que tiveram que agüentar a minha ausência e me suportaram mesmo nos momentos de nervosismo.

Aos colegas de trabalho e Procuradores Dr. Cristiano Paixão e Dra. Ana Cláudia R. B. Monteiro que foram compreensivos com minha ausência nos últimos meses.

E a todos que me deram dicas, emprestaram livros, indicaram sites ajudando-me a finalizar esse trabalho.

“Ó profundidade da riqueza, tanto da sabedoria como do conhecimento de Deus! Quão insondáveis são os seus juízos, e quão inescrutáveis os seus caminhos!” Romanos 11:33

## RESUMO

A capacitação de servidores é de grande relevância para as organizações públicas. O treinamento como um sistema de busca, apreensão e aplicação de novos conhecimentos, produz melhoria de desempenho de tais servidores. A satisfação no ambiente de trabalho é um estado emocional do indivíduo que reflete em suas ações organizacionais. O modelo desta pesquisa tem como variável o Impacto do Treinamento no Trabalho gerado a partir da realização de cursos no ambiente de trabalho, revelando também a correlação com alguns aspectos na Satisfação no Trabalho. Diante disso destaca-se o treinamento como forma de estimular e capacitar o trabalhador no ambiente de trabalho. A pesquisa consistiu em um estudo quantitativo, descritivo, exploratório, Survey e transversal e a coleta de dados foi realizada por meio de questionários validados por estudiosos na área no intuito de verificar como um treinamento pode influenciar o nível de satisfação dos servidores dentro da Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região. Por meio dessas ferramentas pode-se observar se alguma relação existe entre a variável treinamento e a variável satisfação e se são significativas. Os resultados demonstram que existem correlações entre algumas variáveis de treinamento e satisfação no ambiente de trabalho e produzem dados comparativos entre tais variáveis.

**Palavras-chave:** Treinamento. Impacto. Satisfação.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES E TABELAS

Figura 1 –Estrutura hierárquica dos objetos de treinamento.....	11
Quadro 1- Características gerais sobre os instrumentos utilizados na Pesquisa.....	20
Tabela 1- Quantidade de Questionários respondidos.....	23
Tabela 2 - Quantidade e Porcentagem de público-Sexo.....	23
Tabela 3 - Quantidade e Porcentagem de faixa etária.....	23
Tabela 4 - Quantidade e Porcentagem de escolaridade.....	24
Tabela 5 - Quantidade e Porcentagem de tempo de serviço.....	24
Tabela 6 - Quantidade e Porcentagem de cargo.....	24
Tabela 7 - Quantidade e Porcentagem de função.....	24
Tabela 8 – Normalidade do Questionário de Impacto no Treinamento.....	26
Tabela 9 - Normalidade do Questionário de Satisfação.....	27
Tabela 10- Casos extremos univariados do Questionário de Impacto.....	28
Tabela 11- Casos extremos univariados do Questionário de Impacto.....	28
Tabela 12- Questionário de Impacto do Treinamento no Trabalho.....	29
Tabela 13-Questionário de Satisfação no Trabalho.....	30

## SUMÁRIO

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	08
1.1 Contextualização do Assunto .....	09
1.2 Formulação do problema .....	09
1.3 Objetivo Geral .....	09
1.4 Objetivos Específicos .....	10
1.5 Justificativa.....	10
1.6 Métodos e Técnicas de Pesquisa.....	10
CAPITULO II – REFERENCIAL TEÓRICO .....	10
2.1 Conceito de Treinamento.....	12
2.2 Conceito de Impacto de treinamento .....	14
2.3 Satisfação no Ambiente de Trabalho.....	16
CAPÍTULO III - METODOLOGIA .....	18
3.1 Modelo e Variáveis de Pesquisa.....	19
3.2 Tipo e descrição Geral de Pesquisa .....	19
3.3 Caracterização do Ministério Público da União .....	19
3.4 População e amostra ou participantes do estudo .....	20
3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	20
3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	22
CAPÍTULO IV – RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	23
4.1 Limpeza e Tratamento de Dados Detecção .....	24
4.1.1 Detecção e correção de erros de digitação.....	24
4.1.2 Observação e tratamento de casos omissos .....	25
4.1.3 Observação da normalidade das variáveis do arquivo de dados .....	25
4.1.4 Estudo e eliminação de casos extremos univariados .....	27
4.2 Análise de Dados do Questionário Impacto do Treinamento no Trabalho .....	28
4.3 Análise da Dados do Questionário Satisfação no Trabalho .....	30
4.4 Análise de Dados com Correlação Bivariada entre Impacto do Treinamento no Trabalho e Satisfação no Trabalho .....	240
CAPÍTULO V - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	32
<u>5.1</u> Síntese dos resultados obtidos .....	32
5.2 Limitações e Contribuições .....	32
<u>5.3</u> Recomendações para estudos futuros .....	32

REFERÊNCIAS .....	34
ANEXO (A) Questionário .....	37
ANEXO (B) Correlation.....	37

## 1- INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea brasileira tem exigido do governo serviços de qualidades eficientes e eficazes. As organizações públicas buscam aprimorar os conhecimentos técnicos e específicos de seus servidores por meio de cursos para o desenvolvimento tanto de novas habilidades como a melhoria das habilidades já desenvolvidas.

Nesse contexto descreve-se como uma atividade de treinamento e educação é desenvolvida em uma organização pública de forma a estimular e capacitar os servidores e quais alterações são visualizadas na satisfação no trabalho após a conclusão dos cursos.

Zerbini (2005, p. 26) afirma:

O atendimento às novas exigências do mercado de trabalho, caracterizado por transformações que compõem o sistema produtivo desenvolvam estratégia de atualização contínua de suas competências organizacionais e individuais.

As organizações públicas devem ter uma preocupação e interesse pelos processos de treinamento e educação de modo a construir um ambiente propício a revisão, aplicação e propagação dos conhecimentos adquiridos. O ambiente de trabalho deve estar preparado para conformar-se e ajustar-se às mudanças necessárias de modo a ser um difusor dos conhecimentos adquiridos, visando um melhor desempenho e satisfação profissional e pessoal.

De acordo com Borges-Andrade (2006) uma avaliação de treinamento fornece informações importantes sobre desempenho dos indivíduos e instrutores, identifica as possíveis falhas no planejamento de procedimentos instrucionais, sinaliza se o treinamento foi positivo para o indivíduo e às organizações em termos de aplicabilidade e utilidade, informa o quanto as habilidades aprendidas estão sendo aplicadas no trabalho ou na vida profissional dos indivíduos e quais aspectos facilitam ou dificultam tal aprendizado.

Essa análise do treinamento pode focalizar a busca por modelos de aprendizagem que efetivamente poderão compor uma grade de cursos que visem uma qualificação adaptada ao contexto da organização, construindo um demonstrativo que focalizem competências específicas dentro das atribuições inerentes aos cargos e setores do órgão em questão. A proposta desta pesquisa visa, então, como um treinamento pode alterar gerar satisfação e qual o nível de satisfação dentro dessa mesma organização.

## **1.1 Contextualização do Assunto**

Neste trabalho será usado o termo impacto de treinamento no trabalho, refletindo o nível de análise desejado.

Pantoja e Borges-Andrade (2002) avaliaram que as medidas de aprendizagem e impacto do treinamento no trabalho se concentram no nível individual e que são do tipo perceptual e tendem a ter períodos relativamente curtos contados a partir do fim do treinamento específico até a coleta de dados.

O impacto de treinamento extrapola as funções institucionais e agrega benefícios pessoais, gerando satisfação, e também causa a redefinição de suas metas profissionais.

Questionamentos sobre o impacto de treinamento no trabalho de treinamentos realizados de uma organização específica vão trazer informações que servirão de escopo para relacionar como curso/treinamentos podem modificar o ambiente de trabalho em organizações de nível semelhantes e de mesmo público alvo.

A metodologia aplicada no desenvolvimento da pesquisa será constituída de revisão bibliográfica e do estudo exploratório, descritivo e explicativo. Os métodos serão abordados detalhadamente em capítulo específico.

## **1.2 Formulação do problema**

O treinamento “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa- Tópicos de Gramática” realizado na Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região-MPT trouxe algum impacto na satisfação no ambiente de trabalho?

## **1.3 Objetivo Geral**

Dentro desse contexto, o objetivo principal dessa pesquisa é avaliar, por meio de análise documental e questionários já validados o impacto do treinamento dos servidores da Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região- MPT “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa- Tópicos de Gramática” na satisfação dos treinandos no trabalho.

## 1.4 Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar o Impacto de Treinamento no Trabalho;
- b) Diagnosticar o grau de satisfação com os colegas de trabalho e com a chefia, o grau de satisfação com o salário, natureza do trabalho e perspectiva de promoções; e
- c) Identificar e medir a correlações entre o Impacto de Treinamento no Trabalho e a Satisfação no Ambiente de Trabalho;

## 1.5 Justificativa

O tema justifica-se por ser imperiosa a necessidade de buscar meios de realizar treinamentos que sejam pontuais nas necessidades organizacionais de modo a economizar tempo e recursos financeiros e humanos. Quando um treinamento é idealizado por uma organização seu objetivo final é trazer uma melhoria/otimização dos serviços prestados.

A execução de projetos que busquem o desenvolvimento de habilidades meta-cognitivas, cada vez mais requisitadas em ambientes organizacionais traz a necessidade imperiosa da criação de estratégias educacionais que busquem a melhoria de desempenho dos colaboradores dentro da organização. (CARVALHO, 2003)

Portanto a procura por quais aspectos dos treinamentos podem afetar diretamente os serviços prestados e a busca de satisfação no ambiente de trabalho é uma necessidade buscada pela presente pesquisa.

## 1.6 Métodos e Técnicas de Pesquisa

A pesquisa consistiu em um estudo quantitativo, descritivo, exploratório, Survey e transversal. Para coleta de dados foi realizado dois questionários aos servidores da Procuradoria Regional do Trabalho que participaram do Treinamento “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa- Tópicos de Gramática”.

A amostra foi todos os servidores que participaram co curso e a aplicação dos questionários foi realizado no mês de agosto de 2010.

## 2- REFERENCIAL TEÓRICO

Ações de Treinamento, Desenvolvimento e Educação-TD&E é a abrangência dos três conceitos sob a forma de indução de aprendizagem com um nível de complexidade maior onde a informação serve de base para a instrução que projeta o treinamento facilitando o desenvolvimento de uma ação que culmina na educação. A informação é o “módulo ou unidade de conhecimento, disponibilizado em diferentes meios” (BORGES-ANDRADE, ABBAD, MOURÃO e COLS, 2006, p.144), a instrução é a “forma mais simples de estruturação de eventos de aprendizagem que envolve definições de objetivos e aplicação de procedimentos instrucionais” (IDEM), treinamento são “eventos educacionais de curta e média duração compostos por subsistemas de avaliação de necessidades, planejamento instrucional e avaliação que visam melhoria de desempenho” (IDEM), desenvolvimento é um termo que se refere “ao conjunto de experiências e oportunidades de aprendizagem, proporcionadas pela organização que apóiam o crescimento pessoal” (IDEM), e educação são “programas ou conjuntos de eventos educacionais de média e longa duração que visam a formação e qualificação profissional”(IDEM).

Borges-Andrade, Abbad, Mourão e Colaboradores (2006, p.144) mostram que “cada estratégia de indução de aprendizagem mais simples pode subsidiar a formação de objetos mais complexos” conforme observa-se na figura 1 abaixo.

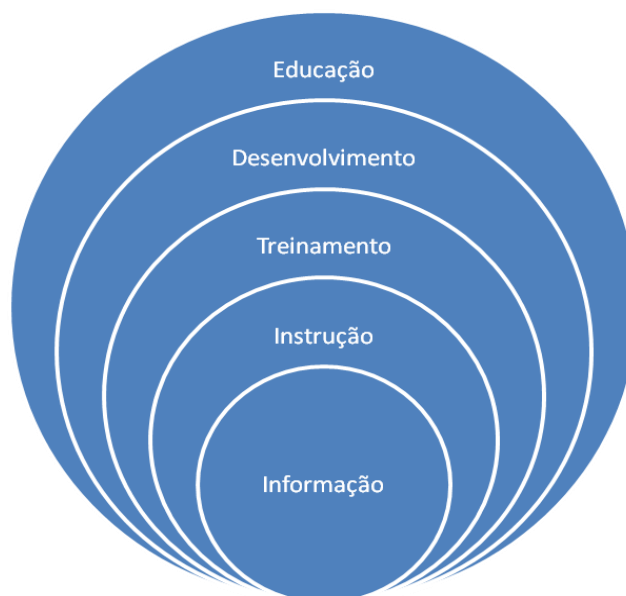


Figura 1 – Estrutura hierárquica dos objetos de aprendizagem

Para entender como o treinamento pode modificar o ambiente de trabalho, isto é, o impacto na organização, é relevante a definição de alguns conceitos como: treinamento, impacto no treinamento e satisfação.

## 2.1 Conceito de Treinamento

Borges-Andrade (2006) delimita o treinamento como sistema composto por três subsistemas, a saber: levantamento de necessidades, planejamento e execução e avaliação do treinamento. O subsistema avaliação fornece a retroalimentação para todo o sistema, indicando os pontos positivos que devem permanecer nos treinamentos futuros, bem como sinalizando aspectos a serem modificados ou retirados do planejamento.

Já Goldstein (1991 *apud* Lacerda e Abbad 2003) define processo de treinamento como a aquisição sistemática de conhecimentos, habilidades, atitudes, conceitos, regras, que resultem em melhora do desempenho no trabalho.

Para Bastos (1991) uma das maneiras de diferenciar treinamento dos demais conceitos é pelo critério da intencionalidade em produzir melhorias do desempenho e do controle exercido pela organização sobre o processo de treinamento.

Borges-Andrade (2002) expõe o conceito de treinamento como sendo um esforço despendido pelas organizações para propiciar oportunidades de aprendizagem aos seus integrantes.

Wexlei (1884 *apud* Vargas e Abbad, 2006, p. 140) define treinamento como “esforço planejado pela organização para facilitar a aprendizagem de comportamentos relacionados com o trabalho por parte de seus empregados”.

Alguns autores, como Zerbini (2003), Carvalho (2003) destacam que as áreas responsáveis por treinamento das organizações parecem oferecer cursos sem, contudo, avaliar as necessidades ou planejamento instrucional sistemático. A área educacional tem crescido bastante e, assim como todos os setores da sociedade, começa a despertar o interesse do mundo empresarial que, em busca de competitividade, tende a investir em Educação Corporativa. Porém, há necessidade de aprimoramento das práticas e análise dos conceitos ligados à educação, dentro das organizações.



Atualmente, com a mudança de uma economia industrial para uma economia da informação, a aprendizagem destacou-se e passou a ocupar um papel estratégico nas organizações, estimulando uma nova visão para a área de treinamento.

Segundo Borges Andrade (2006) os responsáveis pelo treinamento consideram que apenas a realização de um evento de treinamento seja suficiente para se obter um resultado satisfatório, mas na prática isso não acontece efetivamente.

Apesar de muitos estudiosos remeterem o termo aprendizagem a organizações e ao coletivo, Abbad e Borges-Andrade (2004) definem que aprendizagem é um processo individual psicológico que acontece e vem precedido por mudanças no comportamento, não só por causa do objeto estudado, mas também de sua interação com o contexto.

Os especialistas em Planejamento Instrucional de uma instituição devem organizar eventos de treinamentos de forma a possibilitar aos indivíduos a reterem o aprendizado esperado, portanto, devem planejar seus treinamentos com total apoio ao treinando, possibilitando a mudança efetiva do seu comportamento.

As empresas privadas e organizações públicas, na ânsia de formar profissionais capacitados buscam aprimorar-se criando instituições de formação técnico-profissionais e oferecendo cursos nas mais diversas áreas para seus colaboradores, sempre com uma preocupação de capacitar e buscar retornos para suas empresas/organizações.

Pantoja e Borges Andrade (2004) destacam que as organizações promovem a aquisição de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes-CHAs que trazem mudanças de comportamento durante um Treinamento e Desenvolvimento-T&D ou no trabalho. As organizações, ao investirem em treinamentos esperam como resultados que os treinandos fiquem felizes com o treinamento, aprendam, e dessa forma possam transmitir o conhecimento adquirido otimizando o desempenho da organização.

Borges Andrade (2006) destaca a importância da influência do ambiente institucional sobre o resultado do treinando no trabalho, tendo em vista que as variáveis mais favoráveis geram condições mais propícias para o desenvolvimento do conhecimento adquirido no trabalho.

Já Pantoja e Borges Andrade (2004) mencionam que para aumentar a probabilidade de ocorrer transferência de aprendizagem, o treinando deve ser colocado frente a situações que exijam a utilização desses conhecimentos para uma fixação dessa informação. Também é necessário um contexto que faça a revisão desses conhecimentos e um ambiente que possibilite a organização desse aprendizado que possa ser facilmente revisto.

## 2.5 Conceito de Impacto de treinamento

Abbad (1999) desenvolveu o Modelo Integrado de Avaliação do Impacto do Treinamento no Trabalho (IMPACT) que tem por finalidade examinar, de forma mais sistemática e abrangente, o relacionamento entre variáveis referentes ao ambiente organizacional e impacto do treinamento no trabalho, incluindo o componente multidimensional denominado Percepção de Suporte Organizacional, composto por itens relativos à organização e ao ambiente de trabalho. Este modelo avalia o relacionamento entre os níveis de avaliação, reação, aprendizado e impacto e as diversas variáveis de eficiências e eficácia do treinamento.

Reação corresponde ao quarto componente do IMPACT (Abbad, 1999) e se refere à satisfação do participante com a qualidade do curso ou desempenho.

Já a aprendizagem se refere ao quinto componente do modelo IMPACT e refere-se a assimilação dos conhecimentos ensinados no treinamento, medidos em termos de escores obtidos pela participação dos treinandos em testes aplicados pelo instrutor no final do curso.

Aquilo que o treinando transfere ou aplica no trabalho é uma forma de desempenhar antigas tarefas e/ou, por outro lado, um novo tipo de desempenho que nunca antes havia sido exibido. Em qualquer desses casos, impacto se refere, principalmente, à influência exercida pelo treinamento sobre o desempenho subsequente do treinando em tarefa similar àquela aprendida por meio do programa institucional. (ABBAD, 1999, p.32)

(...) impacto do treinamento no trabalho é definida como a auto-avaliação feita pelo próprio participante acerca dos efeitos mediatos produzidos pelo treinamento em seus níveis de desempenho, motivação, auto-confiança e abertura a mudanças nos processos de trabalho. Reconhece-se que essa avaliação também pode ser feita por outras pessoas, como supervisor, colegas, ou clientes daquele participante. (ABBAD, 1999, p.38)

Abbad, Gama e Borges-Andrade (2000) comentam sobre os três mais tradicionais níveis de avaliação: reação, aprendizagem e impacto de treinamento no trabalho. Reação seria o nível de satisfação dos treinandos com o processo de aprendizagem, o apoio à execução do curso, sua aplicabilidade, utilidade e resultados.

Pillati e Borges-Andrade (2004) descrevem que o impacto de treinamento no trabalho é medido em termos da transferência de aprendizagem e da influência que o evento instrucional exerce sobre o desempenho global subsequente do participante do treinamento. Especificamente transferência de aprendizagem se refere à aplicação correta no ambiente de trabalho, de conhecimentos, habilidades ou atitudes adquiridas em situações de treinamento.

De acordo com Zerbini e Abbad (2005, p 7), o termo “Impacto do Treinamento” compreende noções de desempenho e motivação. Para que se possa medir os resultados de um treinamento, é necessário a avaliação do desempenho, a motivação e as atitudes dos concluintes de determinado treinamento. Nesse sentido afirmam os autores que:

O impacto pode ser medido em profundidade ou largura. Impacto em profundidade mede os efeitos do treinamento que estão relacionados aos conteúdos ensinados nos programas de treinamentos. Impacto em largura ou amplitude mede os efeitos do treinamento referentes a desempenhos gerais esperados pela organização. (2005, p.7)

## 2.7 Satisfação no Ambiente de Trabalho

Problemas de fora da organização podem influenciar o desempenho no trabalho e, também, situações do trabalho podem interferir na vida pessoal do trabalhador, assim, a satisfação do profissional no espaço de trabalho representa apenas um aspecto da satisfação total da pessoa. (DAVIS E NEWSTROM, 1992)

Siqueira (1995) faz um alerta ao afirmar que a formação dos pesquisadores afeta o resultado dos estudos, posto que, aqueles com visão humanista consideram satisfação no trabalho o resultado das vivências dos indivíduos no ambiente organizacional, que acaba, inclusive, influenciando a vida social, a saúde mental e os vínculos afetivos.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (1999, p.121) a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho, “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Essa satisfação pode ser atingida por meio da combinação de alguns fatores, tais como: sistema de remuneração, clima organizacional, qualidade de vida, relacionamentos, carreira e desenvolvimento, dentre outros.

De acordo com Martinez (2002) a avaliação sobre o conceito de satisfação no trabalho aparece de forma bem detalhada na Teoria de Locke, além de possuir uma visão bastante abrangente, é uma das teorias mais utilizadas em pesquisa sobre o tema.

Entende-se a satisfação no trabalho a partir do desempenho funcional da pessoa em sua percepção sobre os resultados obtidos. Nessa visão o processo positivo estaria ligado às avaliações positivas de percepção sobre o trabalho e às realizações das pessoas, assim, a satisfação no trabalho seria definitiva como um estado prazeroso. Por outro lado, as percepções negativas seriam consideradas como um estado emocional de insatisfação, ou seja, não prazeroso. Ambas percepções estariam ligadas aos processos de desempenho e valores de cada pessoa em seu ambiente de trabalho. (MARTINEZ, 2002)

A satisfação com o ambiente de trabalho pode ser definida como um “estado emocional refletindo uma resposta efetiva em relação à situação de trabalho” (TAMOYO, BORGES-ANDRADE, BASTOS, 2008, p. 213)

A satisfação de uma equipe representa o vínculo afetivo ou estado emocional de seus colaboradores com relação às experiências vividas no ambiente de trabalho. Assim, é pertinente considerar a satisfação como um indicador legítimo da efetividade (PUENTE-PALACIOS, 2008)

Para Junior (2009) a satisfação pode estar associada a diferentes variáveis na composição de modelos organizacionais e, dessa forma, recebe conceitos heterogêneos. Satisfação pode ser entendido como contentar-se com algo ou alguma coisa do que se queria ou almejasse.

A satisfação é uma variável que possui importantes tópicos que espelham o maior ou menor grau de contentamento do indivíduo em relação à sua aplicação na organização. São elas,

...percepção do indivíduo sobre a política de recompensas e compensações (remuneração e oportunidades de promoção e progressão funcional, por exemplo), percepção sobre recompensas intrínsecas (autonomia, trabalho desafiador, e poder decisório), condições relacionadas ao trabalho (nível de estresse, grau de esforço dispendido nas tarefas e ambiente reforçador de aprendizagem, dentre outros), percepção sobre a qualidade das relações interpessoais (relações com pares e chefias, clima de confiança e percepção de suporte à aprendizagem, por exemplo, entre outras. (JUNIOR, 2009, p.66)

Alguns como Junior (2009) definem satisfação no trabalho como atitudes de um indivíduo relacionadas a fatores contextuais no seu trabalho. Esses fatores estão ligados ao ambiente de trabalho em específico as relações entre os pares e chefia, diversidade e complexidade dos processos, aplicação de novas habilidades, apoio a autonomia e acompanhamento de desempenho, além de uma boa política de promoções.

Brief e Weiss (2002, apud JUNIOR, 2009, p. 72) explicam a variável “satisfação no trabalho” como um “componente efetivo do indivíduo para com a sua organização. O aspecto emocional está relacionado ao grau de contentamento do indivíduo para com o seu trabalho.”

Já Tsang e Wong (2005, apud JUNIOR, 2009, p.74) definem “satisfação no trabalho como um estado emocional positivo ou sensação de prazer resultante da avaliação sobre um trabalho ou aspectos relacionados ao mesmo”

Nesse trabalho será usada a definição de Siqueira (1995) que embora não muito recente contempla alguns aspectos que foram analisados e que dizem respeito ao grau de contentamento do indivíduo com relação a algumas dimensões específicas que são elas: chefia, colegas, salário, política de promoções e natureza do trabalho realizado.

### **3 - METODOLOGIA**

Conforme Castro (1977, p.36) “a metodologia especula, através da ciência, interesses sobre problemas práticos”. Como, com quê, onde será feito o estudo, tanto do ponto de vista teórico, como prático. Para Gil (2002, p.42), a pesquisa é “como um processo que tem por finalidade descobrir respostas para problemas mediante a utilização de procedimentos científicos”.

A metodologia utilizada no decorrer deste estudo descritivo compreendeu levantamento de dados, por meio de pesquisas bibliográficas e trabalhos de campo. A pesquisa bibliográfica se restringe ao universo conceitual espelhado no referencial teórico.

O estudo permitiu um aprofundamento sobre o curso “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa- Tópicos de Gramática” realizado pela Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região, escolhido para análise onde verifica-se como os servidores são afetados em sua seus sentimentos de satisfação após a realização do curso.

#### **3.1 Modelo e Variáveis de Pesquisa**

O modelo desta pesquisa tem como variável o Impacto do Treinamento no Trabalho gerado a partir da realização de cursos no ambiente de trabalho, revelando também a correlação com alguns aspectos na Satisfação no Trabalho.

Satisfação no Trabalho é variável dependente de algumas outras variáveis que estão correlacionadas nos questionários aplicados: Chefia, Natureza do Trabalho, Colegas, Salários e Promoções.

#### **3.2 Tipo e descrição geral da pesquisa**

A pesquisa é classificada quanto à natureza dos dados como quantitativa pois é objetiva e trata da mensuração dos dados levantados (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Quanto aos meios a pesquisa é *Survey*, que, de acordo com classificação de Gil (2002), é um método caracterizado pela obtenção de dados sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, representativo de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa.

Quanto à dimensão temporal é corte transversal tendo em vista que foi realizada em um único momento da realidade (DRENTH apud DEMO, 2008).

Quanto aos fins o estudo se caracteriza por ser descritivo e explicativo. Descritivo pois descreve uma situação ocorrida e explicativa porque de acordo com Vergara(2006) tem a finalidade de esclarecer fatos ocorridos e explicar como esses fatos determinam a ocorrência de um fenômeno.

### **3.3 Caracterização do Ministério Público da União**

O Ministério Público da União (MPU) compreende os seguintes ramos:

1- a) O Ministério Público Federal (MPF); b) O Ministério Público do Trabalho (MPT); c) O Ministério Público Militar (MPM); d) O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).

2 - Os Ministérios Públicos dos Estados (MPE).

A organização, as atribuições e o estatuto do Ministério Público da União divergem do Ministério Público dos Estados. Enquanto o MPU é regido pela Lei Complementar nº 75/1993, o MPE rege-se pela Lei nº 8.625/1993.

Ao MPU é assegurada autonomia funcional, administrativa e financeira. Sendo as carreiras dos membros dos diferentes ramos independentes entre si. Dessa forma, para ser membro do MPF, deve-se prestar concurso público para o MPF. Para ser membro do MPT, deve-se prestar concurso para o MPT, e assim por diante. Quanto a carreira técnico-administrativa, esta é única para todo o MPU. O candidato presta concurso público para o MPU e pode ser lotado em qualquer um dos ramos.

O Ministério Público do Trabalho tem como chefe o Procurador-Geral do Trabalho, eleito em lista tríplice e nomeado pelo Procurador-Geral da República.

Compõe o MPT: a Procuradoria-Geral, com sede em Brasília/DF, 24 Procuradorias Regionais instaladas nas capitais dos Estados e 100 Procuradorias do Trabalho nos Municípios instalados em cidades do interior.

A Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região, onde foi realizada a pesquisa, está localizada no Distrito Federal e conta com setenta e cinco servidores efetivos, sete servidores comissionados, oito servidores cedidos de outros órgãos, treze estagiários e dezessete terceirizados.

### 3.4 População e amostra

Quando se trata de pesquisa científica, universo ou população, segundo ensina Rudio (2004, p. 60), "designa a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características, definidas para um determinado estudo."

Dessa forma, a população foi constituída por servidores da Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região que fazem cursos on line ou presenciais.

Ao escolher os servidores que participariam da pesquisa foi observado o curso que mais teve público e que acolheu uma grande variedade de servidores. Para definição da amostra, informações sobre o seu tamanho e representatividade, bem como a forma utilizada para determiná-la, devem ser descritas de forma mais detalhada possível, incluindo-se as características que interessam ao estudo e os critérios para inclusão/exclusão.

Foi analisado um grupo de quarenta e dois servidores do Ministério Público do Trabalho, lotados na Procuradoria localizada no Distrito Federal. A instituição possui um departamento de treinamento onde são ministrados cursos presenciais e cursos "on line" que fornece certificados de participação que servem para atribuir percentuais de aumento salarial a quem concluir tais cursos. O treinamento escolhido foi o "4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa- Tópicos de Gramática" por ser um curso de grande abrangência, podendo ser realizado por qualquer cargo e nível de instrução, idade ou função.

### 3.5 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

Os questionários utilizados para o Estudo foram o "Impacto do Treinamento no Trabalho" e "Escala de Satisfação no Trabalho" (Apêndice 1 e 2). Abaixo na Tabela visualizam-se as informações gerais sobre os instrumentos utilizados e suas principais características:

**Quadro 1:** Características gerais sobre os instrumentos utilizados na Pesquisa

Nome do Questionário	Dimensão do Questionário	Numero de Itens
	Fatores	
	Satisfação com colegas	5 itens



<b>1-Escala de Satisfação no Trabalho</b>	Satisfação com a Chefia	5 itens
	Satisfação com as Promoções	5 itens
	Satisfação com salário	5 itens
	Satisfação com o Trabalho	5 itens
<b>2- Impacto do Treinamento no Trabalho</b>	Impacto do Treinamento no Trabalho	12 itens

Os questionários foram submetidos a análises no Programa SPSS, onde foram realizados alguns procedimentos para correção, análise e combinação de fatores que permitissem uma maior fidelidade dos dados e validação da pesquisa.

### **3.3.1 Escala de Impacto do Treinamento no Trabalho**

O questionário de Impacto de Treinamento, segundo Abbad, Gama e Borges-Andrade (2000, p.26), avalia a reação no nível de satisfação dos participantes com a programação, o apoio ao desenvolvimento do curso, a aplicabilidade, a utilidade e os resultados do treinamento.

Impacto do Treinamento no Trabalho para Abbad (1999) é uma das questões empíricas de maior interesse nesse nível refere-se ao efeito de eventos instrucionais e sua relação com características da Clientela e Ambiente.

### **3.3.2 Escala de Satisfação no Trabalho**

Os critérios adotados para análise do questionário de satisfação foi a análise conforme a escala validada por Siqueira (1995a). A escala de valores de Siqueira (1995a) nos fornece uma estrutura de cinco fatores de satisfação com: natureza do trabalho (alfa=0,82), colegas de trabalho (alfa=0,86), promoções (alfa=0,87), a chefia (alfa=0,90) e o salário (alfa=0,92). Quanto maior o fator de correlação (Pearson Correlation) maior a satisfação do colaborador em relação ao fator analisado.

Os resultados coletados no questionário foram estruturados, tabulados e organizados em seções, correspondentes aos objetivos específicos do trabalho.

### 3.6 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Foi realizada breve apresentação, no auditório localizado no 3º andar da Procuradoria Regional do Trabalho, com intuito de esclarecer os objetivos da pesquisa e apresentar alguns argumentos que explicaram a importância e necessidade da participação espontânea e sincera dos servidores ao preencher os questionários. Foi enfatizado a necessidade de não identificação de modo a garantir a autonomia e sinceridade das respostas.

Logo após as explicações foi distribuído um questionário para cada servidor que participou do “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa-Tópicos de Gramática”. No total foram distribuídos 42 questionários. Ficou disponibilizado um envelope para que os concluintes da pesquisa colocassem os questionários respondidos. Alguns servidores não devolveram os questionários. No final do procedimento foram recolhidos 35 questionários respondidos, correspondendo a uma taxa de resposta de 83%.

Os dados foram obtidos por meio de dois questionários e analisados por meio do software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) que, usando de comandos diversos, gerou tabelas de frequências para que os dados possam ser visualizados com todas as informações necessárias para as análises específicas.

Os 35(trinta e cinco) questionários foram respondidos em sua totalidade. Desse modo não foi visualizado casos omissos. Foram respondidos dois questionários: um perguntando sobre o Impacto do Treinamento no Trabalho e outro sobre Satisfação no Trabalho. Os dados foram correlacionados para verificar sobre o Impacto de Treinamento no Trabalho após um Curso de Português e qual o grau de satisfação no Ambiente de Trabalho.

Após Tabulação dos Dados em uma planilha do Excel foram seguidos alguns passos sugeridos na Apostila para Tratamento de dados via SPSS (Porto e Pilati, 2010, p.22), abaixo explicados. Tais procedimentos facilitam para que o trabalho de análise de dados seja apresentado de forma adequada. São quatro procedimentos padrões: (1) Detecção e correção de erros de digitação, (2) Observação e tratamento de casos omissos, (3) Observação da normalidade das variáveis do arquivo de dados e (4) estudo e eliminação de casos extremos univariados.

## 4 – RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esse capítulo destina-se a apresentar os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada de acordo com cada objetivo proposto.

### 4.1 Limpeza e Tratamento de dados

A análise dos dados foi realizada pelo estudo de cada resposta, após descrever e avaliar o resultado apresentado pela amostra, buscando percentuais que dessem significância ao trabalho. A quantidade de questionários distribuídos foi de 42 com uma devolução de 35 questionários correspondendo a uma taxa de retorno de 83%, considerada satisfatória. Os resultados coletados no questionário foram estruturados, tabulados e organizados em seções, correspondentes aos objetivos específicos do trabalho.

Com a utilização do programa SPSS foram tabulados os dados geográficos conforme as tabelas abaixo:

**Tabela 1-Quantidade de Questionários respondidos**

	Sexo	Faixa etária	Escolaridade	Tempo serviço	Cargo	Função
N Valid	35	35	35	35	35	35
Missing	0	0	0	0	0	0

Tabelas separadas por dado geográfico em número inteiro e proporcionalmente em relação ao total de participantes da pesquisa.

**Tabela 2 Quantidade e Porcentagem de público- Sexo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	17	48,6	48,6	48,6
	Feminino	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Tabela 3 Quantidade e Porcentagem de faixa etária**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	de 21 a 30 anos	11	31,4	31,4	31,4
	de 31 a 40 anos	15	42,9	42,9	74,3
	de 41 a 50 anos	7	20,0	20,0	94,3
	de 51 até 70 anos	2	5,7	5,7	100,0

Total	35	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

**Tabela 4 Quantidade e Porcentagem de escolaridade**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2º grau completo	3	8,6	8,6	8,6
Superior incompleto	7	20,0	20,0	28,6
Superior completo	19	54,3	54,3	82,9
Especialização	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Tabela 5-Quantidade e Porcentagem de tempo de serviço**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

**Tabela 6-Quantidade e Porcentagem de Cargo**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Auxiliar Administrativo	1	2,9	2,9	2,9
Técnico Administrativo	16	45,7	45,7	48,6
Analista Administrativo/Processual	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Tabela 7-Quantidade e Porcentagem de Função**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Subordinado	31	88,6	88,6	88,6
Chefe	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Para adequação dos dados coletados foi realizado alguns procedimentos relatados abaixo:

#### **4.1.1 Detecção e correção de erros de digitação**

Como a quantidade de questionários avaliados foi pequena, é mais fácil perceber algum erro de digitação, mas o programa SPSS possui um comando que permite verificar valores fora da escala projetada.

Realizando-se os comandos do Menu Analyze-Descriptives Statistics-Explore, obtemos a tabela extreme value que possibilita a verificação de valores superiores a amplitude da escala de resposta dos itens do questionário.

#### 4.1.2 Observação e tratamento de casos omissos

Identificação de casos omissos (ausência de respostas), no caso especifica não foi constatado nenhum item sem resposta. Por meio do Menu Analyze-Descriptives Statistics-Frequencies é possível identificar e excluir tais questionários no caso de ser um indicado relevante.

#### 4.1.3 Observação da normalidade das variáveis dos arquivos de dados

A ausência de normalidade na distribuição pode indicar ausência de variabilidade (todos concordam ou discordam de certo tema). Para concluir se a distribuição de uma variável é normal deve-se observar alguns valores fornecidos pela tabela após análise por meio do Menu *Analyze-Descriptives Statistics-Frequencies*. Para os questionários, temos as tabelas abaixo:

Statistics					
		Utilizo no trabalho o que aprendi	Coloco em prática o que aprendi	Cometo menos erro após o aprendizado	Recordo-me do aprendizado
N	Valid	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0
	Mean	5,6000	4,4571	4,4286	5,1143
	Median	6,0000	4,0000	4,0000	5,0000
	Skewness	-,453	,274	-,289	-,450
	Std. Error of Skewness	,398	,398	,398	,398
	Kurtosis	-,209	-,193	,395	-,572
	Std. Error of Kurtosis	,778	,778	,778	,778

		Executo meu trabalho com mais rapidez	Meu serviço melhorou na área do curso	Meu serviço melhorou em outras áreas	Minha motivação aumentou
N	Valid	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0
	Mean	5,6571	5,3429	4,1143	5,0571
	Median	6,0000	5,0000	4,0000	5,0000
	Skewness	-,451	-,834	,917	,010
	Std. Error of Skewness	,398	,398	,398	,398
	Kurtosis	-,112	,873	1,401	-,608

## Statistics

	Utilizo no trabalho o que aprendi	Coloco em prática o que aprendi	Cometo menos erro após o aprendizado	Recordo-me do aprendizado
N Valid	35	35	35	35
Missing	0	0	0	0
Mean	5,6000	4,4571	4,4286	5,1143
Median	6,0000	4,0000	4,0000	5,0000
Skewness	-,453	,274	-,289	-,450
Std. Error of Skewness	,398	,398	,398	,398
Kurtosis	-,209	-,193	,395	-,572
Std. Error of Kurtosis	,778	,778	,778	,778

## Statistics

	Minha autoconfiança aumentou	Consigo sugerir mudanças	Sou mais receptivo a mudanças	O treinamento beneficiou meus colegas que aprendem comigo
N Valid	35	35	35	35
Missing	0	0	0	0
Mean	5,7429	4,9429	5,8286	5,9714
Median	6,0000	5,0000	6,0000	6,0000
Skewness	-,069	,118	-,453	,047
Std. Error of Skewness	,398	,398	,398	,398
Kurtosis	-,644	,265	,170	-1,145
Std. Error of Kurtosis	,778	,778	,778	,778

Tabela 8 Normalidade no Questionário de Impacto

## Statistics

	Satisfação com os colegas de trabalho	Satisfação com Salário	Satisfação com a Chefia
N Valid	35	35	35
Missing	0	0	0
Mean	5,4914	4,2114	5,4114
Median	5,4000	4,4000	5,4000
Skewness	-,144	-,707	,069
Std. Error of Skewness	,398	,398	,398
Kurtosis	-,855	-,310	-,271
Std. Error of Kurtosis	,778	,778	,778

## Statistics

	Satisfação com a Natureza do Trabalho	Satisfação com Promoções
N Valid	35	35
Missing	0	0
Mean	4,8800	4,9714
Median	4,8000	5,0000
Skewness	,598	,378
Std. Error of Skewness	,398	,398
Kurtosis	,047	,270
Std. Error of Kurtosis	,778	,778

Tabela 9 Normalidade do Questionário de Satisfação

Para saber se a distribuição de uma variável é normal observa-se os valores indicadores de skewness e kurtosis. Quanto mais próximos de 0 estiverem, mais próximo da normalidade estará a distribuição. Normalidade quer dizer variabilidade.

#### 4.1.4 Estudo e eliminação de casos extremos univariados

Nesse caso é trabalhado os participantes dos questionários que responderam com uma discordância diferenciada do grupo restante. Após análise pelo Menu Analyze-Descriptives Statistics-Explore e verificação dos gráficos foi detectado poucos casos extremos e como a amostra já é relativamente pequena não houve exclusão desses dados. Caso o gráfico aponte vários casos é necessário apagar algumas respostas de modo a não interferir no resultado final.

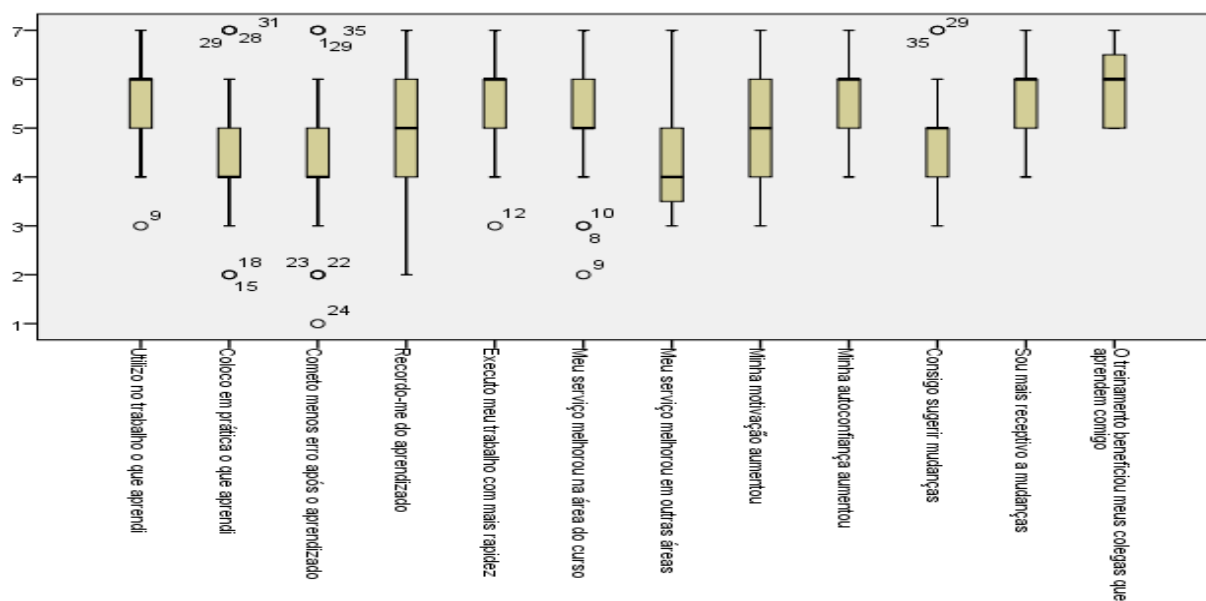
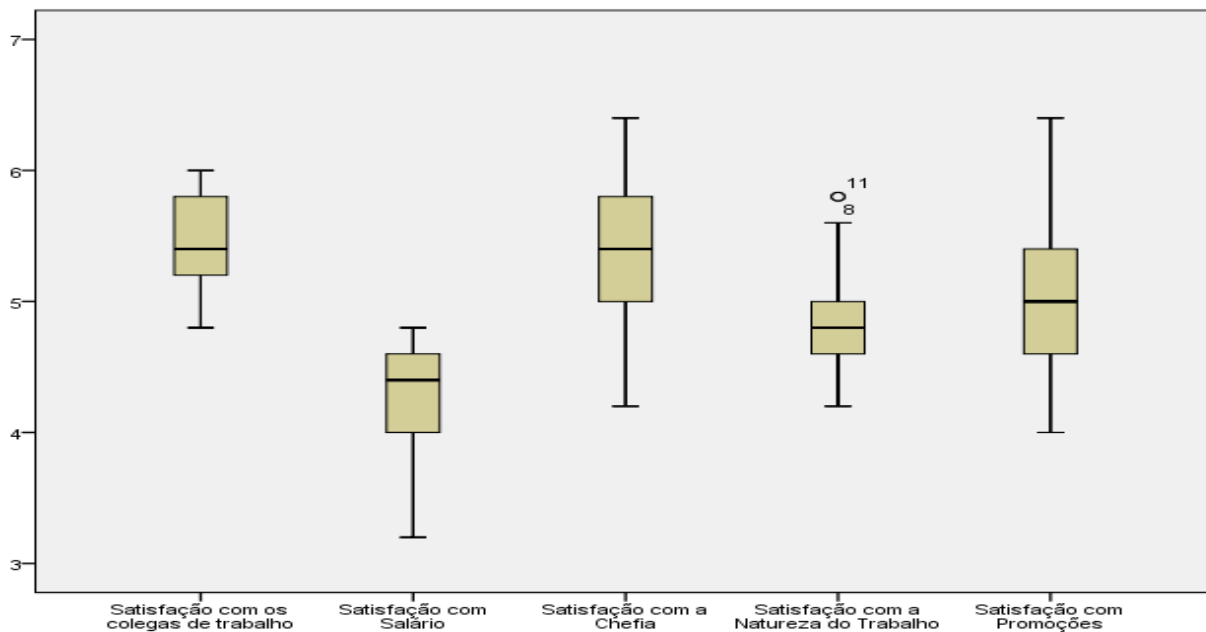


Tabela 10 Casos extremos univariados do Questionário de Impacto



**Tabela 11 Casos extremos univariados do Questionário de Satisfação**

## 4.2 Análise de Dados do Questionário Impacto do Treinamento no Trabalho

Em primeiro lugar foi realizado análise de cada item de Impacto do Treinamento correlacionado com os dados demográficos para que se verifique se algum aspecto como idade, sexo, tempo de serviço, escolaridade influenciam no aprendizado e no impacto desse aprendizado no ambiente de trabalho.

O questionário Impacto do Treinamento conta com uma tabela de opiniões com os seguintes códigos: 1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-Discordo um pouco, 4-Não concordo, nem discordo, 5-Concordo um pouco, 6-Concordo, 7-Concordo Totalmente.

Abaixo a tabela com as médias e desvio padrão do Questionário de Impacto do Treinamento respondido:

**Tabela 12: Questionário Impacto do Treinamento**

Questão	Média	Desvio-Padrão	Máximo	Mínimo
Utilizo o que aprendi	7	0	7	3
Aproveito as oportunidades e uso o que foi ensinado	5	1,414	7	2
Cometo menos erros	7	0	7	1
Recordo-me do ensinado	6,5	0,707	7	2
Executo meu trabalho com mais rapidez	5,5	0,707	7	3
Qualidade do meu trabalho melhorou nas áreas do conteúdo do curso	6	1,414	7	2



Qualidade do meu trabalho melhorou em outras áreas	4,5	0,707	7	3
Minha motivação aumentou	5,5	0,707	7	3
Minha autoconfiança aumentou	7	0	7	4
Sugiro mudanças com mais frequência	6	1,414	7	3
Fiquei mais receptivo após o treinamento	6,5	0,707	7	4
O treinamento beneficiou meus colegas, pois repasso conhecimento	6	1,414	7	5

Fonte Primário: dados coletados pela autora

De acordo com os dados obtidos observa-se um grau de impacto alto nos tópicos: utilizo o que aprendi, cometo menos erros e minha autoconfiança aumentou, onde a média foi de 7-Concordo Totalmente. Logo depois vem os tópicos recordo-me do ensinado e fiquei mais receptivos após o treinamento com média de 6,5-Concordo. Qualidade do meu trabalho melhorou nas áreas do conteúdo do curso, sugiro mudanças com mais frequência e o treinamento beneficiou meus colegas, pois repasso conhecimento ficaram com média 6-Concordo. O único tópico que ficou classificado como indiferente na área de treinamento foi “Qualidade do meu trabalho melhorou em outra áreas” que ficou com média 4,5-Não concordo, nem discordo.

Após a tabulação dos dados em uma planilha do Excel foi realizada a análise de dados utilizando-se a Correlação e foi observado índice de significância nos dados:

Utilizo o que aprendi com faixa etária (0,525) e com função( 0,387) ;

Aproveito as oportunidades e uso o que foi ensinado faixa etária (0,525) e tempo de serviço (0,581);

Cometo menos erros com faixa etária (0,525) e cargo (0,347);

Recordo-me do ensinado com faixa etária (0,525);

Executo meu trabalho com mais rapidez com faixa etária (0,525);

Qualidade do meu trabalho melhorou nas áreas do conteúdo do curso com faixa etária (0,525);

Qualidade do meu trabalho melhorou em outras áreas com faixa etária (0,525);

Minha motivação aumentou com faixa etária (0,525);

Minha autoconfiança aumentou com faixa etária (0,525) e tempo de serviço (0,581);

Sugiro mudanças com mais frequência com faixa etária (0,525) e tempo de serviço (0,581);

Fiquei mais receptivo após o treinamento com faixa etária (0,525) e com cargo(0,405);

O treinamento beneficiou meus colegas, pois repasso conhecimento com faixa etária (0,525) e com escolaridade (0,416).

Observa-se que o dado demográfico faixa etária é de significância para todos os tópicos de impacto de treinamento.

### 4.3 Análise de Dados do Questionário Satisfação no Trabalho

O Questionário de Satisfação no Trabalho é dividido em questões que são respondidas através de códigos que significam: 1-Totalmente Insatisfeito, 2-Muito Insatisfeito, 3-Insatisfeito, 4-Indiferente, 5-Satisfeito, 6-Muito Satisfeito, 7-Totalmente Satisfeito.

Abaixo a tabela construída a partir dos dados coletados:

**Tabela 13: Questionário Satisfação no Trabalho**

Questões	Média	Desvio-Padrão	Máximo	Mínimo
Chefia	5,7	0,9899	6,4	4,2
Natureza do Trabalho	4,8	0	5,8	4,2
Colegas	5,3	0,1414	6	4,8
Promoções	4,7	0,4242	6,4	4
Salários	4,2	0,2828	4,8	3,2

Fonte Primária: dados coletados pela autora

Com os dados tabelados pode-se observar que a maior média corresponde a Satisfação com a Chefia com valor de 5,7-Satisfeito. A satisfação com os colegas ficou com média de 5,3 que também significa satisfeito. Logo depois vem a média de satisfação com a natureza do trabalho que ficou com média de 4,8, muito próxima do item 5 que significa satisfeito. O fator promoções ficou com média 4,7, também tendente ao valor 5-Satisfeito. O fator de menor média se refere a salários com valor de 4,2-Indiferente.

No geral os dados coletados demonstram um grau de satisfação mediano onde nenhum dos itens ficou classificado como insatisfeito. No caso do Questionário de Satisfação no Trabalho não foi realizada correlação bivariada com os dados demográficos.

### 4.4 Análise de Dados com Correlação Bivariada entre Impacto do Treinamento no Trabalho e Satisfação no Trabalho

Após adequação do arquivo de dados foi realizado análise de dados utilizando-se a correlação bivariada para variáveis contínuas e categóricas. Menu - Analyze-Correlate-Bivariate.

Foi realizado análise dos itens de Impacto de Treinamento no Trabalho correlacionado com os itens de Satisfação no Trabalho a fim de se verificar se algum desses aspectos tem associações umas com as outras.

De acordo com o software SPSS o coeficiente de correlação (*Pearson Correlation*) varia de -1 a +1 e quanto mais próximo de 0 (zero) menor é a associação entre as variáveis analisadas.

Para analisar se existe correlação entre as variáveis estudadas é necessário observar dois índices: o índice de significância que deve ser menor de 0,05 para que o fator de correlação seja válido e o fator de correlação com valor significativo. A Correlação Bivariada dos dados de Impacto do Treinamento no Trabalho e Satisfação no Trabalho fornece a correlação de forma significativa entre: Satisfação com a Chefia x Minha motivação aumentou após o treinamento (0,406); Satisfação com a Chefia x Consigo sugerir mudanças após o treinamento (0,347); Satisfação com Promoções x Cometo menos erros após o aprendizado (0,424); Satisfação com Promoções x Recordo-me do aprendizado (0,353); Satisfação com o salário x Executo meu trabalho com mais rapidez após o treinamento (0,350). Com esses resultados podemos observar que a Satisfação no ambiente de trabalho reflete em um melhor aproveitamento em curso realizado em aspectos pontuais. No caso estudado a satisfação com a chefia aumentou a motivação após o treinamento e facilitou ao servidor a oportunidade de sugerir mudanças. A satisfação com promoções geram incentivos no momento de fazer o trabalho no momento em que existe são detectados menos erros no trabalho e uma busca por recordar-se do aprendido no curso. Já a satisfação com o salário faz com que o trabalho seja realizado de forma mais rápida.

Enfim, os resultados obtidos com o programa SPSS mostram que existem dados comparativos significativos para o impacto do Treinamento no Trabalho e Satisfação no Trabalho. Nesse sentido afirma Abbad *et al.* (2001, p. 2) que o Impacto do Treinamento no Trabalho é a influência da ação sobre o desempenho, motivação e atitudes do treinado.

## **5.CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Nessa parte da pesquisa será apresentado a síntese dos resultados obtidos com suas limitações e contribuições, além de recomendações para estudos futuros.

### **5.1 Síntese dos resultados obtidos**

O presente trabalho teve por finalidade abordar, avaliar, por meio de análise documental e questionários já validados quais atividades de treinamento e educação são desenvolvidas em uma organização pública de forma a estimular e capacitar os servidores e quais alterações são visualizadas neste ambiente de trabalho após a conclusão dos cursos. A partir da pesquisa foi possível concluir que:

A avaliação de treinamento e educação dessa natureza está apoiado em uma mudança nos valores na organização pública, de forma a incluir na organização a cultura da mensuração continuada e objetiva dos processos e dos resultados das ações de educação organizacional.

Percebeu-se a importância da avaliação de Impacto do Treinamento e educação no trabalho, a relevância da avaliação da necessidade do treinamento e do perfil dos servidores envolvidos, bem como do suporte administrativo existente na organização para a transferência das habilidades adquiridas, sugerindo maior critério nas indicações para treinamento e suporte organizacional.

Na pesquisa os grupos analisados apresentaram alto índice de satisfação à respeito dos treinamentos oferecidos.

### **5.2 Limitações e Contribuições**

A limitação para elaboração do presente estudo deu-se pela pouca bibliografia que abordasse o tema treinamento de servidores públicos.

A generalidade dos resultados comentados anteriormente encontra-se limitada por causa das características da amostra estudada.

Durante a realização da pesquisa percebeu-se, ao consultar os diversos autores que abordam a temática, o quanto é importante o aprofundamento do assunto como forma de

identificar possibilidades de melhor entendimento no que tange ao impacto versus satisfação no ambiente de trabalho.

### **5.3 Recomendações para estudos futuros**

Por fim verifica-se a necessidade de aplicação de nova pesquisa no intuito de mensurar as mudanças inerentes ao tema e que obtenha índices satisfatórios de validade.

Assim sendo, a maior sugestão limita-se a uma nova pesquisa que busque aprofundar o conhecimento sobre como o treinamento pode trazer mudanças na satisfação dos servidores, que gerem estímulos para a busca de conhecimento e aplicabilidade dentro do ambiente de trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ABBAD, G. S. Um modelo integrado de avaliação de Impacto do Treinamento no Trabalho – IMPACT. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília-DF, 1999.
- ABBAD, G. S.; BORGES-ANDRADE, J. E. Aprendizagem humana em organizações de trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- ABBAD, G. S.; GAMA, A. L. G.; BORGES-ANDRADE, J. E. Treinamento: Análise do relacionamento de avaliação nos níveis de reação, aprendizagem e impacto do treinamento no trabalho. Revista de Administração Contemporânea – RAC, 2000. Disponível em [http://uab.unb.br/admead/file.php/141/Referencias\\_por\\_linha\\_de\\_pesquisa/Educacao\\_Treinamento\\_e\\_Developmento\\_nas\\_Organizacoes/Abbad\\_Gama\\_e\\_Borges-Andrade\\_-\\_Avaliacao\\_de\\_treinamento.pdf](http://uab.unb.br/admead/file.php/141/Referencias_por_linha_de_pesquisa/Educacao_Treinamento_e_Developmento_nas_Organizacoes/Abbad_Gama_e_Borges-Andrade_-_Avaliacao_de_treinamento.pdf) Acesso em 25 mar. 2010
- ABBAD, G. S.; PILATI, R.; PANTOJA, M.J. Avaliação de treinamento: análise da literatura e agenda de pesquisa. Revista de Administração – USP, v.38, n.3, jul/ago, 2003.
- BASTOS, A.V.B. O Suporte oferecido pela pesquisa na área de treinamento. Revista de Administração, São Paulo. v.26, n. 4, p.87-102, out/dez., 1991.
- BORGES-ANDRADE, J. E. Avaliação integrada e somativa em TD&E. In: ABBAD, G.S.; BORGES-ANDRADE, J. E.; MOURÃO, L. (Orgs). Treinamento, Desenvolvimento e Educação em Organizações e trabalho: fundamentos pra gestão de pessoas Porto Alegre; Artmed, 2006.
- BORGES-ANDRADE, J. E. (2002). Desenvolvimento de medidas em avaliação de treinamento. *Estudos de Psicologia*, 7(especial), 31-43.
- CASTRO, Cláudio de Moura. A prática da Pesquisa. São Paulo. McGraw-Hill, 1977.
- CARVALHO. R. Impacto de treinamento a distância no trabalho via internet: reação, suporte à transferência e impacto do treinamento no trabalho. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade de Brasília-UNB, 2003.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós graduação. 2ª Ed. Porto Alegre-Bookman, 2005.
- DAVIS, Keith; Newstrom, John W. Comportamento Humano no Trabalho. São Paulo, 1992.
- DEMO, G. Comprometimento no trabalho: uma síntese do estado da arte e uma revisão da produção nacional. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho. Florianópolis, 2003.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de Pesquisa. São Paulo: Editora Atlas S. A, 2002.
- JUNIOR, Francisco Antonio Coelho. Suporte à Aprendizagem, Satisfação no Trabalho e Desempenho: Um Estudo Multinível. Dissertação de Doutorado em Psicologia. Universidade de Brasília-UNB, 2009.

KANAANE, R. Comportamento Humano nas Organizações: O Homem Rumo ao Século XXI. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A 1999 .

LACERDA, Érika Rodrigues Magalhães; Abbad, Gardênia. Impacto do Treinamento no Trabalho: Investigando Variáveis Motivacionais e Organizacionais como suas Preditores, 2003.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra; e LATORRE, Maria do Rosário Dias de Oliveira (2004). Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. Revista Saúde Pública, 2004. Disponível em: <[http://200.152.208.135/rsp\\_usp/mensagem/pub/busca.tpl.php](http://200.152.208.135/rsp_usp/mensagem/pub/busca.tpl.php)>. Acesso em 18 out, 2010.

Pantoja, M. J. B, & Borges-Andrade, J. E. Uma abordagem multinível para o estudo da aprendizagem e transferência nas organizações. Salvador, BA . (2002).

PANTOJA, Maria Júlia; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Contribuições teóricas e metodológicas da abordagem multinível para o estudo da aprendizagem e sua transferência nas organizações. Rev. adm. Contemp, 2004. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-65552004000400007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552004000400007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em 25 mar. 2010

PILATI, Ronaldo and BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Estudo empírico dos antecedentes de medidas de impacto do treinamento no trabalho. Psic.: Teor. e Pesq. [online], 2004. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0102-37722004000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-37722004000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em 25 mar. 2010

PILATI, Ronaldo. Modelo de Efetividade do Treinamento no Trabalho: Aspectos dos Treinandos e Moderação do Tipo de Treinamento. Dissertação (Doutorado em Psicologia). Universidade de Brasília-UNB, Brasília-DF, 2004.

PILATI, Ronaldo. PORTO, Juliana Barreiros. Apostila para tratamento de dados via SPSS-2010.

RUDIO, Franz Victor. Introdução ao projeto de pesquisa científica. 2 ed. Petrópolis, Vozes, 2006.

SAMPAIO, Jáder dos Reis e TAVARES, Karlyson de Castro. *Estrutura e Programas de T & D: o caso das empresas públicas e sociedades de economia mista do Estado de Minas Gerais*. Rev. adm. contemp. [online]. 2001, vol.5, n.1, pp. 121-144. ISSN 1415-6555. Doi: 10.1590/S1415-65552001000100008. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1415-65552001000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1415-65552001000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em 25 mar. 2010

SIQUEIRA, M.M.M. Antecedentes de comportamento de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo. Tese de Doutorado não publicada, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. 1995a.

TAMAYO, Álvaro; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; CODO, Wanderley; (Orgs). Trabalho, Organizações e Cultura. São Paulo, Cooperativa de Autores Associados, 1996.

VARGAS, M. R. M. e ABBAD, G. S. Bases Conceituais em Treinamento, Desenvolvimento e Educação - TD&E. In: ABBAD, G.; BORGES-ANDRADE, J.; MOURÃO, L. (orgs). Treinamento, Desenvolvimento e Educação em organizações e trabalho: fundamentos para gestão de pessoas. Porto Alegre; Artmed, 2006. Cap. 7.

VARGAS, M. R. M.. Treinamento e Desenvolvimento: reflexões sobre seus métodos. Revista de Administração, 31, 126-136.1996

VERGARA, C. S. Métodos de pesquisa em Administração. São Paulo, Atlas, 2006.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. Comportamento Organizacional – criando vantagem competitiva. São Paulo: Editora Saraiva, 1999.

WWW.MPU.GOV.BR

ZERBINI, T. Estratégias de aprendizagem, reações aos procedimentos de um curso via internet, reações ao tutor e impacto do treinamento no trabalho. 2003. Dissertação de Mestrado em Psicologia Universidade de Brasília, Brasília-DF.

ZERBINI, Thaís; Abbad, Gardênia. Impacto de Treinamento no Trabalho Via Internet. RAE-eletrônica, v. 4, n. 2, Art. 16, jul./dez. 2005 Disponível em [http://uab.unb.br/admead/file.php/141/Referencias\\_por\\_linha\\_de\\_pesquisa/Educacao\\_Treina\\_mento\\_e\\_Developmento\\_nas\\_Organizacoes/Zerbini\\_e\\_Abbad\\_-\\_Impacto\\_Treinamento\\_a\\_distancia.pdf](http://uab.unb.br/admead/file.php/141/Referencias_por_linha_de_pesquisa/Educacao_Treina_mento_e_Developmento_nas_Organizacoes/Zerbini_e_Abbad_-_Impacto_Treinamento_a_distancia.pdf) Acesso em 25 mar. 2010



## ANEXO (A)

### Questionário

#### **Orientação Geral**

Prezado servidor,

Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília sobre Impacto de treinamento e Satisfação no Ambiente de Trabalho. Para viabilizá-la procuramos a sua organização para realizar esse levantamento. Todos os servidores que participaram do “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa- Tópicos de Gramática” realizado entre 27/07/2010 a 11/08/2010 foram solicitados a participar dessa pesquisa.

Você pode contribuir respondendo o questionário a seguir. Sua colaboração é fundamental para o sucesso deste trabalho. Você levará aproximadamente 15 minutos para responder a pesquisa

O objetivo deste estudo é avaliar o impacto de treinamento no ambiente de trabalho e verificar como o nível de satisfação dos concluintes de curso podem ter se alterado após a conclusão do curso.

Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa. **Não escreva seu nome em qualquer lugar** do questionário.

Por favor, responda conforme as instruções e **não deixe nenhuma questão em branco.**

Qualquer dúvida entre em contato com Joelma Vogado Nobre via e-mail [jovogado@bol.com.br](mailto:jovogado@bol.com.br) ou pelos telefones 3483-1287/9235-0706.

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Atenciosamente,

## Questionário Perfil do Participante da Pesquisa

**Sexo:**

Masculino       Feminino

**Faixa Etária:**

até 20 anos                       de 21 a 30 anos                       de 31 a 40 anos

de 41 a 50 anos                       de 51 a 70 anos

**Nível de instrução:**

1º grau completo                       especialização

2º grau completo                       mestrado

superior incompleto                       outros. Especifique: \_\_\_\_\_

superior completo

**Tempo de serviço no órgão:**

até 2 anos                                       de 3 a 6 anos                       de 7 a 12 anos

de 13 a 18 anos                       mais de 19 anos

**Cargo atual:**

Auxiliar Administrativo                       Técnico Administrativo

Analista Judiciário/Administrativo

**Função atual:**

Diretor                       Chefe

Subordinado

## Questionário de Impacto do Treinamento no Trabalho

Neste questionário você vai encontrar questões relativas ao efeito que o “4º Curso de Atualização em Gramática da Língua Portuguesa-Tópicos de Gramática” no qual participou, provocou no seu trabalho. Para dar a sua opinião escreva nos parênteses à esquerda de cada afirmativa o quanto você concorda com ela. Para isso, utilize os seguintes códigos:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Discordo totalmente	Discordo	Discordo um pouco	Não concordo, nem discordo	Concordo um pouco	Concordo	Concordo totalmente

<i><b>Impacto do treinamento no trabalho</b></i>	
( )	1. Utilizo, com freqüência, 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 meu trabalho, 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 mais frequência, mudanças nas rotinas de trabalho.

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

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

## ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

As frases a seguir falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Gostaríamos que você indicasse o **QUANTO SE SENTE SATISFEITO OU INSATISFEITO COM CADA UM DELES**. Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecede cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1 - Totalmente insatisfeito | 5 - Satisfeito            |
| 2 - Muito insatisfeito      | 6 - Muito satisfeito      |
| 3 - Insatisfeito            | 7 - Totalmente satisfeito |
| 4 - Indiferente             |                           |

### NO MEU TRABALHO ATUAL SINTO-ME...

- 01 (    ) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- 02 (    ) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- 03 (    ) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- 04 (    ) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- 05 (    ) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- 06 (    ) Com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mi.
- 07 (    ) Com o grau de interesse que as minhas tarefas me despertam.
- 08 (    ) Com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional.
- 09 (    ) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.
- 10 (    ) Com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.
- 11 (    ) Com a capacidade do meu trabalho me absorver.
- 12 (    ) Com o meu salário comparado com o custo de vida.
- 13 (    ) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- 14 (    ) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- 15 (    ) Com a quantia em dinheiro que eu recebo ao final de cada mês.
- 16 (    ) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- 17 (    ) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- 18 (    ) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- 19 (    ) Com o entendimento entre eu e meu chefe.
- 20 (    ) Com o tempo que tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.
- 21 (    ) Com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.
- 22 (    ) Com a maneira como meu chefe me trata.

- 23 ( ) Com a variedade de tarefas que realizo.
- 24 ( ) Com a confiança que eu posso ter e meus colegas de trabalho.
- 25 ( ) Com a capacidade profissional do meu chefe.

### CÁLCULO DOS ESCORES

Fatores	Escore
Colegas de trabalho	$(01+06+14+17+24) / 5$
Satisfação com o salário	$(05+08+12+15+21) / 5$
Satisfação com a chefia	$(02+09+19+22+25) / 5$
Natureza do trabalho	$(07+11+13+18+23) / 5$
Promoções	$(03+04+10+16+20) / 5$

Referência: Siqueira, M. M. M. (1995a). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese de Doutorado não-publicada. Universidade de Brasília, Brasília.

## ANEXO (B) *Correlations*

CORRELATIONS/VARIABLES=Satisfação1 Satisfação2 Satisfação3 Satisfação4 Satisfação5 Impact1 Impact2  
Impact3 Impact4 Impact5 Impact6 Impact7 Impact8 Impact9 Impact10 Impact11 Impact12 /PRINT=TWOTAIL  
NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

**Correlations**

		Satisfação com os colegas de trabalho	Satisfação com Salário	Satisfação com a Chefia	Satisfação com a Natureza do Trabalho	Satisfação com Promoções
Satisfação com os colegas de trabalho	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1   35	,055  ,756 35	,312  ,068 35	,231  ,182 35	,574**  ,000 35
Satisfação com Salário	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,055  ,756 35	1   35	,324  ,057 35	,015  ,930 35	,072  ,679 35
Satisfação com a Chefia	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,312  ,068 35	,324  ,057 35	1   35	,244  ,158 35	,524**  ,001 35
Satisfação com a Natureza do Trabalho	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,231  ,182 35	,015  ,930 35	,244  ,158 35	1   35	-,023  ,896 35
Satisfação com Promoções	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,574**  ,000 35	,072  ,679 35	,524**  ,001 35	-,023  ,896 35	1   35
Utilizo no trabalho o que aprendi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,228  ,188 35	-,219  ,206 35	,177  ,310 35	-,190  ,274 35	,144  ,410 35

Coloco em prática o que aprendi	Pearson	-,342*	,066	,198	-,061	,109
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,044	,706	,255	,726	,533
	N	35	35	35	35	35
Cometo menos erro após o aprendizado	Pearson	-,206	,112	,092	,073	-,424*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,235	,523	,599	,675	,011
	N	35	35	35	35	35
Recordo-me do aprendizado	Pearson	-,142	,143	-,079	,201	-,353*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,416	,411	,651	,247	,038
	N	35	35	35	35	35
Executo meu trabalho com mais rapidez	Pearson	,275	,350*	,053	-,189	,148
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,110	,039	,763	,278	,396
	N	35	35	35	35	35
Meu serviço melhorou na área do curso	Pearson	,007	-,173	,110	-,332	,103
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,968	,319	,528	,052	,555
	N	35	35	35	35	35
Meu serviço melhorou em outras áreas	Pearson	-,153	,087	,196	-,151	,204
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,380	,620	,260	,386	,241
	N	35	35	35	35	35
Minha motivação aumentou	Pearson	,030	-,001	,406*	,248	,023
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,866	,994	,016	,151	,895
	N	35	35	35	35	35
Minha autoconfiança aumentou	Pearson	,268	,041	,088	-,145	,144
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,120	,814	,613	,407	,409
	N	35	35	35	35	35
Consigno sugerir mudanças	Pearson	-,208	,091	,347*	-,034	,094
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,230	,602	,041	,844	,590
	N	35	35	35	35	35
Sou mais receptivo a mudanças	Pearson	,056	,167	,035	-,011	,148
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,748	,339	,844	,949	,397
	N	35	35	35	35	35



O treinamento beneficiou meus colegas que aprendem comigo	Pearson Correlation	-,163	-,055	,264	,126	,136
	Sig. (2-tailed)	,349	,753	,125	,471	,437
	N	35	35	35	35	35

## Correlations

		Utilizo no trabalho o que aprendi	Coloco em prática o que aprendi	Cometo menos erro após o aprendizado	Recordo-me do aprendizado	Executo meu trabalho com mais rapidez
Satisfação com os colegas de trabalho	Pearson	-,228	-,342*	-,206	-,142	,275
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,188	,044	,235	,416	,110
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com Salário	Pearson	-,219	,066	,112	,143	,350*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,206	,706	,523	,411	,039
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com a Chefia	Pearson	,177	,198	,092	-,079	,053
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,310	,255	,599	,651	,763
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com a Natureza do Trabalho	Pearson	-,190	-,061	,073	,201	-,189
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,274	,726	,675	,247	,278
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com Promoções	Pearson	,144	,109	-,424*	-,353*	,148
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,410	,533	,011	,038	,396
	N	35	35	35	35	35
Utilizo no trabalho o que aprendi	Pearson	1	,075	-,020	-,051	-,133
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		,669	,908	,772	,447
	N	35	35	35	35	35
Coloco em prática o que aprendi	Pearson	,075	1	-,063	-,149	,077
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,669		,720	,391	,659
	N	35	35	35	35	35
Cometo menos erro após o aprendizado	Pearson	-,020	-,063	1	,317	-,079
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,908	,720		,064	,652

	N	35	35	35	35	35
Recordo-me do aprendizado	Pearson	-,051	-,149	,317	1	,072
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,772	,391	,064		,682
	N	35	35	35	35	35
Executo meu trabalho com mais rapidez	Pearson	-,133	,077	-,079	,072	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,447	,659	,652	,682	
	N	35	35	35	35	35
Meu serviço melhorou na área do curso	Pearson	,331	,183	-,003	-,081	,003
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,052	,294	,988	,646	,987
	N	35	35	35	35	35
Meu serviço melhorou em outras áreas	Pearson	,018	,468**	,097	-,034	-,142
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,917	,005	,581	,845	,415
	N	35	35	35	35	35
Minha motivação aumentou	Pearson	,095	,022	,225	-,139	-,058
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,587	,901	,194	,426	,739
	N	35	35	35	35	35
Minha autoconfiança aumentou	Pearson	-,053	-,131	,021	,078	,098
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,761	,455	,904	,657	,576
	N	35	35	35	35	35
Consigo sugerir mudanças	Pearson	,067	,217	,333	,052	-,051
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,703	,211	,051	,767	,769
	N	35	35	35	35	35
Sou mais receptivo a mudanças	Pearson	-,123	,109	,203	-,259	-,184
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,481	,535	,243	,133	,289
	N	35	35	35	35	35
O treinamento beneficiou meus colegas que aprendem comigo	Pearson	,061	,166	,012	,003	-,128
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,728	,339	,945	,985	,463
	N	35	35	35	35	35

## Correlations

		Meu serviço melhorou na área do curso	Meu serviço melhorou em outras áreas	Minha motivação aumentou	Minha autoconfiança aumentou	Consigo sugerir mudanças
Satisfação com os colegas de trabalho	Pearson	,007	-,153	,030	,268	-,208
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,968	,380	,866	,120	,230
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com Salário	Pearson	-,173	,087	-,001	,041	,091
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,319	,620	,994	,814	,602
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com a Chefia	Pearson	,110	,196	,406*	,088	,347*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,528	,260	,016	,613	,041
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com a Natureza do Trabalho	Pearson	-,332	-,151	,248	-,145	-,034
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,052	,386	,151	,407	,844
	N	35	35	35	35	35
Satisfação com Promoções	Pearson	,103	,204	,023	,144	,094
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,555	,241	,895	,409	,590
	N	35	35	35	35	35
Utilizo no trabalho o que aprendi	Pearson	,331	,018	,095	-,053	,067
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,052	,917	,587	,761	,703
	N	35	35	35	35	35
Coloco em prática o que aprendi	Pearson	,183	,468**	,022	-,131	,217
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,294	,005	,901	,455	,211
	N	35	35	35	35	35
Cometo menos erro após o aprendizado	Pearson	-,003	,097	,225	,021	,333
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,988	,581	,194	,904	,051
	N	35	35	35	35	35
Recordo-me do aprendizado	Pearson	-,081	-,034	-,139	,078	,052
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,646	,845	,426	,657	,767
	N	35	35	35	35	35
Executo meu trabalho com mais rapidez	Pearson	,003	-,142	-,058	,098	-,051
	Correlation					

	Sig. (2-tailed)	,987	,415	,739	,576	,769
	N	35	35	35	35	35
Meu serviço melhorou na área do curso	Pearson	1	-,063	,094	,032	,388*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		,719	,591	,857	,021
	N	35	35	35	35	35
Meu serviço melhorou em outras áreas	Pearson	-,063	1	-,117	,001	,176
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,719		,502	,995	,312
	N	35	35	35	35	35
Minha motivação aumentou	Pearson	,094	-,117	1	,046	,224
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,591	,502		,793	,196
	N	35	35	35	35	35
Minha autoconfiança aumentou	Pearson	,032	,001	,046	1	-,277
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,857	,995	,793		,108
	N	35	35	35	35	35
Consigo sugerir mudanças	Pearson	,388*	,176	,224	-,277	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,021	,312	,196	,108	
	N	35	35	35	35	35
Sou mais receptivo a mudanças	Pearson	,223	,148	,176	,372*	,186
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,198	,396	,312	,028	,285
	N	35	35	35	35	35
O treinamento beneficiou meus colegas que aprendem comigo	Pearson	,244	-,080	,349*	,173	,376*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,158	,649	,040	,320	,026
	N	35	35	35	35	35

## Correlations

		Sou mais receptivo a mudanças	O treinamento beneficiou meus colegas que aprendem comigo
Satisfação com os colegas de trabalho	Pearson Correlation	,056	-,163
	Sig. (2-tailed)	,748	,349
	N	35	35
Satisfação com Salário	Pearson Correlation	,167	-,055
	Sig. (2-tailed)	,339	,753
	N	35	35
Satisfação com a Chefia	Pearson Correlation	,035	,264

	Sig. (2-tailed)	,844	,125
	N	35	35
Satisfação com a Natureza do Trabalho	Pearson Correlation	-,011	,126
	Sig. (2-tailed)	,949	,471
	N	35	35
Satisfação com Promoções	Pearson Correlation	,148	,136
	Sig. (2-tailed)	,397	,437
	N	35	35
Utilizo no trabalho o que aprendi	Pearson Correlation	-,123	,061
	Sig. (2-tailed)	,481	,728
	N	35	35
Coloco em prática o que aprendi	Pearson Correlation	,109	,166
	Sig. (2-tailed)	,535	,339
	N	35	35
Cometo menos erro após o aprendizado	Pearson Correlation	,203	,012
	Sig. (2-tailed)	,243	,945
	N	35	35
Recordo-me do aprendizado	Pearson Correlation	-,259	,003
	Sig. (2-tailed)	,133	,985
	N	35	35
Executo meu trabalho com mais rapidez	Pearson Correlation	-,184	-,128
	Sig. (2-tailed)	,289	,463
	N	35	35
Meu serviço melhorou na área do curso	Pearson Correlation	,223	,244
	Sig. (2-tailed)	,198	,158
	N	35	35
Meu serviço melhorou em outras áreas	Pearson Correlation	,148	-,080
	Sig. (2-tailed)	,396	,649
	N	35	35
Minha motivação aumentou	Pearson Correlation	,176	,349*
	Sig. (2-tailed)	,312	,040
	N	35	35
Minha autoconfiança aumentou	Pearson Correlation	,372*	,173
	Sig. (2-tailed)	,028	,320
	N	35	35
Consigo sugerir mudanças	Pearson Correlation	,186	,376*
	Sig. (2-tailed)	,285	,026
	N	35	35
Sou mais receptivo a mudanças	Pearson Correlation	1	,142
	Sig. (2-tailed)		,416
	N	35	35
O treinamento beneficiou meus colegas que aprendem comigo	Pearson Correlation	,142	1
	Sig. (2-tailed)	,416	
	N	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

