

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LUCAS CARVALHO ELIZEU DA SILVA

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO  
(ECOPISTAS)

CAÇAPAVA

2022

## 1. Introdução

A Concessionária EcoPistas é uma empresa do Grupo EcoRodovias que é uma companhia de infraestrutura logística que opera concessões rodoviárias e serviços de forma sustentável e com responsabilidade social.

Ao longo dos últimos 20 anos a empresa expandiu sua presença em corredores rodoviários de importação e exportação bem como eixos turísticos do país buscamos desenvolver uma infraestrutura de qualidade e sustentável para apoiar o desenvolvimento social e econômico do país. Atualmente o grupo administra concessões de rodovias que somam mais de 3.000 km de extensão em estados localizados na região Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste além disso gerencia dois ativos linguístico sendo um pátio regulador e um terminal portuário que atendem ao Porto de Santos, o maior do Brasil.

A empresa enfatiza o desenvolvimento e o crescimento sustentável dos negócios baseado em altos padrões éticos e no cumprimento rigoroso de todas as leis e dos regulamentos aplicáveis em especial, a legislação anticorrupção, mas também é observada as seguintes diretrizes: Pacto Global das Organizações das Nações Unidas; Pacto Empresarial contra exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras; Normas orientadoras para sistema de gestão - ISO 9001( Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental), ISO 39001 ( Sistema de Gestão de Segurança Viária), ISO 45001 (Sistema de Gestão da Saúde e Segurança do Trabalho), ISO 26000 ( Diretrizes para a Responsabilidade Social) e Norma ISO 37001 ( Sistema de Gestão Antissuborno).

Já em seu nome, o prefixo “ECO” já demonstra o compromisso que foi assumido desde sua criação de ser uma empresa preocupada com sustentabilidade e incentivar projetos socioambientais que visam promover ações contínuas para benefício de todos os envolvidos, colaboradores e moradores das regiões em que a empresa está situada.

Faz parte de sua missão a disseminação da cultura de ética e integridade dentro da organização a partir da promoção de um ambiente justo honesto e confiável para os colaboradores e públicos de relacionamento.

Sua missão é formar valores de maneira sustentável através da gestão de sinergias no seu conjunto de tarefas de negócios em logística e empreendedorismo ligando-os através das governanças do grupo, a cultura e princípios da gestão.

Os gestores têm a responsabilidade de estimular um ambiente no qual os colaboradores se sintam confiáveis e confortáveis para propor questões bem como ver suas preocupações e tomarão as medidas adequadas para responde-las. A empresa prega que todos os colaboradores são responsáveis por promover uma cultura de ética e integridade de modo evitar violações em sua conduta.

A execução do estágio é essencial para o desenvolvimento das capacidades técnicas com a intenção de contribuir para a efetiva aprendizagem através da atuação ativa na empresa onde é possível vivenciar e complementar a prática do aprendizado, sendo assim um dos meios de pesquisa utilizados para obtenção das informações aqui citadas, a observação e coleta de dados durante esse período.

Com a intenção de aumentar a lucratividade e obter retorno de capital investido a empresa utiliza as vantagens competitivas e a padronização dos processos juntamente com a sinergia nos negócios, juntamente com alternativas sustentáveis buscando maximizar a rentabilidade, a empresa pretende explorar todo seu potencial.

Através dos indicadores de governança de 2020 onde temas como a composição do conselho de Administração, auto corrupção e mecanismos de denuncia relacionadas a comportamentos antiéticos.

A empresa com a intenção de se destacar dentre seus concorrentes, procurou se destacar. Possui certificados que demonstram as boas práticas de meio ambiente, qualidade segurança; ISO 9001 (Gestão de Processos), ISO 14001(Gestão de Meio Ambiente), e OHSAS 18001(Gestão de Saúde e Segurança Operacional). No ano de 2019, a EcoPistas permaneceu pelo oitavo ano consecutivo listados no Índice de Sustentabilidade (ISE) que é um importante reconhecimento do mercado, que demonstra os esforços para a incorporação da sustentabilidade à estratégia de negócios.

Sua preocupação constante é fazer a sinergia entre os processos transacionais(operacional) e analítico (gerencial e estratégico). A região do Vale do Paraíba é conhecida por ter muitas empresas sendo necessário um sistema de transportes amplo e seguro.

Os valores da empresa são: Ética, integridade transparência e equidade na condução dos negócios sendo plural e diversa.

Colaboração que diz respeito a sinergia e cooperação entre pessoas e equipes na construção de soluções.

Iniciativa, através do protagonismo, inovação e criatividade para impulsionar resultados diferenciados que agregam valor.

Sustentabilidade é o seu pilar que direciona as atitudes que visem ao crescimento econômico a longo prazo ao respeito ao meio ambiente e a contribuição para o desenvolvimento dos colaboradores e da sociedade. E o foco em resultado através da excelência, planejamento e comprometimento eficiência e modelos de negócios cinético em busca de resultados sustentáveis.

Os princípios da empresa na condução dos negócios e nas atividades diariamente desempenhada através de seus colaboradores é pautada pelos seguintes princípios:

Responsabilidade que diz que sua conduta é responsável em todas as atividades e em todos os relacionamentos. Transparência que a divulgação de informações verdadeiras e precisas de acordo com a legislação. De igualdade; que é o tratamento igualitário e não discriminatório a todos os colaboradores, usuários dos serviços parceiros de negócios, terceiras e demais públicos de relacionamento da EcoRodovias.

Foca em associar o nome da empresa a uma preocupação com o meio ambiente sendo assim um atrativo, um diferencial para a imagem da empresa trazendo assim mais valor de mercado. Através da promoção de ações visando resultados contínuos socioambientais afim de garantir a satisfação dos usuários da rodovia, e acionistas.

O objetivo da pesquisa é ter uma visão geral da empresa demonstrando seu ramo de atuação e suas diretrizes enfatizando os treinamentos contínuos por meios digitais e presenciais como objetivo de desenvolver os colaboradores com o propósito de alinhar todos para os princípios da organização para que todos andem num mesmo sentido.

Mesmo com a situação econômica passando por esse momento incerto que a pandemia trouxe, a empresa presa por cumprir seus compromissos financeiros como pagamento de seus funcionários juntamente com seus benefícios.

Seus processos são compostos com uma abordagem estruturada com a intenção de manter uma visão integrada com a intenção de diminuir custos por meio do acompanhamento das tecnologias que fazem o monitoramento dos processos pelo auxílio de indicadores para potencializar resultados, sempre preocupado em alinhar com o modelo de gestão dos processos organizacionais.

O comprometimento com as práticas de sustentabilidade sempre com foco em reduzir o uso de recursos naturais, programas em escolas públicas que ensinam educação ambiental e práticas de reflorestamento com mudas nativas visando o equilíbrio do meio ambiente.

Expandir a áreas de atuação de concessões rodoviárias brasileiras, pois o ramo de transporte encontrasse em constante crescimento demonstrando novas oportunidades de

investimento tanto através de contratos de novas concessões rodoviárias quanto através de aditivos contratuais.

Outro indicador disponibilizado pela empresa é o de pilar ambiental, que discute a taxa de emissão de gases de efeito estufa, consumo de água doce dentre outros. O pilar social demonstra números relacionados a diversidade e inclusão, treinamentos, contribuições econômicas e investimentos na comunidade, demonstrando assim uma visão efetiva do ambiente.

A EcoPistas com a intenção de reforçar o uso das energias renováveis entre as concessionárias criou um projeto inovador para reduzir custos com o uso de usina que capta a energia solar.

Ampliando o uso de energia limpa e renováveis a empresa visa a redução de custo, e um dos projetos é a criação de uma usina que gera energia solar. Está instalada próxima ao pedágio de São José dos Campos no percurso da Rodovia Carvalho Pinto, sendo 259 painéis de captação solar.

Dentre os treinamentos oferecidos pelo grupo EcoRodovias, tem um objetivo em que se alinha a condução dos negócios dos colaboradores e público de relacionamento o princípio da responsabilidade tratamento igualitário e não discriminatório a todos os colaboradores usuários de serviços parceiro de negócios de terceiros e demais públicos de relacionamento da Ecovias.

Ser protagonista, inovando e sendo criativo para impulsionar resultados diferenciados que agregam valor, alinhando assim o foco nos resultados.

Como já é um dos compromissos da empresa o desenvolvimento de iniciativas com objetivo de promover a maior responsabilidade ambiental, incentivando o desenvolvimento e a utilização de tecnologias.

O meio oficial de pesquisa foi o site oficial da empresa com disponibilidade para todos e através dos treinamentos e competências desenvolvidas através dos cursos disponibilizados pela empresa EcoPistas. E sites na internet que contextualizem sobre treinamentos oferecidos por empresas com a intenção de desenvolver seus colaboradores pois observou-se que oferecer um bom salário e benefícios não é só o que mantém os funcionários satisfeitos, criar um ambiente interessante com o objetivo de os mesmos desenvolverem habilidades e, conseqüentemente trazer benefício para as empresas.

Detalhando os aspectos socioambientais da atmosfera em que a empresa está inserida demonstrando todo o contexto e a abrangência que a mesma oferece as cidades em que tem influência.

O objetivo dessa pesquisa é através da observação e coleta de dados obtidos diretamente na empresa e pelo retorno dos gestores fazer um comparativo das melhorias trazidas a partir dos treinamentos oferecidos pela empresa a nesses últimos seis meses, no desenvolvimento dos colaboradores alinhando as mudanças e novas atitudes necessárias após a pandemia de covid onde todas as empresas tiveram que se reinventar e se adaptar a essa nova realidade.

## 2. Trabalhos relacionados

O mundo tem mudado com uma velocidade cada vez maior. E estando alinhado com esse mundo volátil, as organizações investem cada vez mais em treinamentos. Com isso, estão cada vez mais focadas em remodelar e desenvolver as competências de seus funcionários.

A educação é imprescindível para produção de riquezas que são necessárias para a sociedade precisem para desenvolver obras e tarefas a fim de desenvolver pessoas aceitáveis a condições de uma vida confortável. (RIBEIRO, 2018 p. 103)

Sendo assim, investimentos em treinamentos dos funcionários tem sido necessário e importante para desenvolver capacidades na obtenção de vantagem competitiva e mudanças comportamentais para benefício da organização e da sociedade como todo pois conhecimento é de benefício de todos.

Para Chiavenato (2009), as empresas são principalmente constituídas de inteligência, algo que apenas as pessoas possuem, e o capital somente será bem aplicado quando for inteligentemente investido e administrado. Para isso, a administração de recursos humanos torna-se prioritária em relação à administração do capital ou a qualquer outro recurso empresarial, como pessoas, bens, máquinas, etc. As empresas bem-sucedidas perceberam isso e voltaram-se para seus funcionários como os elementos que promovem resultados dentro da organização, descobrindo que todo investimento em pessoas, quando bem feito, provoca retornos garantidos à empresa.

Os principais objetivos do treinamento e desenvolvimento de pessoal refletem as mudanças econômicas, sociais e tecnológicas do mercado onde a empresa está efetuada, exigindo a efetivação de planos de formação profissional que sejam flexíveis, dinâmicos e atualizados na nova realidade.

Os treinamentos oferecidos têm a intenção de desenvolver pessoas tanto na amplificação de suas habilidades quanto no acréscimo de novas competências. Sendo assim, é cada vez mais claro que os investimentos gastos têm retorno certo e alinhar as competências dos colaboradores é imprescindível para que o objetivo da corporação seja alcançado.

Um processo de mudança, o gestor corporativo de treinamento deve ter a habilidade de trabalhar com as pessoas e mostrar os benefícios das alterações, além de esclarecer que se a empresa estiver bem no mercado, as pessoas também têm mais oportunidades de ficar bem. (RIBEIRO, 2018, p. 55)

As organizações sofreram um grande processo de mudanças através das mudanças que ocorreram nos últimos anos, sendo assim viram a necessidade de desenvolvimento proporcionando melhoria para a empresa.

Vivemos uma era em que os problemas apresentados não podem ser resolvidos com a maneira de pensar tradicional. Saber gerenciar o conhecimento existente nos espaços organizacionais vem sendo um motivo cada vez mais determinante na sobrevivência, manutenção e desenvolvimento organizacional e nos ganhos de mercado. (KANAANE, ORTIGOSO, p. 45)

As empresas que tem essa visão de necessidade de mudança investem continuamente em treinamento oferecendo cursos, palestras, seminários, etc. Incentivando o desenvolvimento contínuo de sua equipe.

Ribeiro de maneira muito interessante, acrescenta que:

Esta visão de conhecimento, na vida em sociedade, assume, assim, papel relevante, no sentido de que funciona como forma de posicionar o indivíduo na escala social. Da mesma forma, o acesso de informações conservadas e entendidas por uma cultura ou por um povo determinarão sua posição relativa no concerto das nações. (p. 116)

O maior capital da empresa são seus funcionários. Sendo assim desenvolver esse recurso humano tornando ágeis, flexíveis, investindo cada vez mais competitivo os tornando mais produtivos, inovadores e criativos.

Sob as competências por Ribeiro (2018, p.120). “Afim de estimular conhecimentos, habilidades, adquiridos pela observação de valores que tragam auto controle entre a maneira de realizar as atividades e reflexões interdisciplinares, ampliando seus horizontes agregando valor a sociedade”.

A aprendizagem é chave de mudança no comportamento das pessoas pela incorporação de novas atitudes, competências e novas habilidades.

O treinamento deve ser inovador, crítico, reflexivo e interdisciplinar, e tem como função crucial fornecer ao funcionário as condições para construir a sua formação intelectual e profissional, tendo em vista elevados padrões de performance. Por fim, o treinamento deve preocupar-se em incluir no perfil desejado do empregado uma atenção constante com o aprimoramento e a dignificação do ser humano no sentido de habilitá-lo a adotar nas organizações padrões culturais mais elevados, de tal sorte a contribuir para o aprimoramento da pessoa, de sua preservação e ao enriquecimento digno de sua personalidade. (RIBEIRO, 2018, p.120)

Alinhar as necessidades dos colaboradores e carências direcionando observadas direcionando a tipos de treinamentos, orçamentos, entre outros. São essenciais para retorno de capital para a empresa.

### 3. Design do estudo de caso

Durante o período em que toda a sociedade passou por uma grande transformação por consequência da pandemia causada pelo covid todos tiveram que se readaptar a nova situação, adotando estratégias para lidar com as incertezas trazidas com essa nova situação.

Diante disso as empresas tiveram que gerenciar e preparar os impactos da pandemia. Como quem é responsável ativamente pela economia e o ambiente de negócios, as empresas tiveram que realinhar suas responsabilidades e procurar fazer uma boa condução dos negócios e o cuidado com seus funcionários. Diante da pandemia global a maior urgência são que regras sejam reorganizadas e seguidas enfrentando com resiliência como o avanço da nova corona vírus.



A partir dessa nova realidade, a empresa esteve exposta a uma série de riscos estratégicos e operacionais como a diminuição da demanda de clientes e aumento de custos insuficiências logísticas e em relação a questões de saúde e segurança de funcionários e força de trabalho insuficiente.

Com a nova realidade em a que a toda a sociedade está passando com a pandemia de corona vírus, manter o bem-estar físico e mental dos funcionários foi um dos desafios encontrados pela empresa durante esse novo cenário de incertezas. Um monitoramento da saúde foi criado mantendo a confidencialidade de sua saúde.

Desde então a EcoRodovias adotou ferramentas e mecanismos de reestruturação da maneira de se comunicar com seus funcionários, através de meios como Podcasts divulgados semanalmente, grupos de WhatsApp com informativos diários , jornais distribuídos por meio digital estabelecendo mecanismos de comunicação positivos e confiáveis com a intenção de padronizar a informação de maneira a chegara todos de maneira confiável alinhando toda a empresa e usuários emitindo informações corretas e emitindo os avisos de riscos existentes e maneiras de minimizar os impactos derivados da pandemia.

A empresas intensificou com a intenção de garantir a segurança de ambientes de trabalho, limpando e desinfetando com rigor locais de trabalho de acordo com as exigências de gestão das autoridades sanitárias e de saúde pública nacionais e regionais em períodos de grande propagação de doenças infecciosas.

Enfatizou a importância e o fortalecimento sobre a segurança durante o período da pandemia, estabelecendo direcionamento de proteção pessoal para colaboradores baseados em fatos e aumentando a prevenção de riscos e segurança.

Com essa nova necessidade criou-se como ferramenta de auxílio psicológico aos colaboradores com a intenção de dar apoio psicológico a todos os funcionários interessados.

Um dos cursos oferecidos foi o de A LGPD (Lei Geral da Proteção de Dados) regulamenta o tratamento de dados por pessoa física ou jurídica, com objetivo de conferir maior segurança, privacidade e transparência no uso de informações pessoais, protegendo os dados pessoais e as informações do público de relacionamento e adotadas medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas e preventivas para que fosse evitado os

riscos de destruição perda ou de acesso não autorizado. A empresa garante que os dados pessoais são tratados de forma lícita e respeitamos os direitos dos titulares destes dados é reforçada o que apenas os dados necessários para propósitos explícitos e legítimos definidos são coletados sendo armazenados apenas pelo período necessário para o exercício de direitos ou de cumprimento de obrigações legais

Tratamento de informações confidenciais a descrição é essencial para proteger a confidencialidade das informações sensíveis que os colaboradores e determinados públicos de relacionamento tem um acesso em virtude dos negócios tais como resultados financeiros investimentos potenciais estratégias de mercado etc. Todas essas informações nem sempre são conhecidas publicamente pelo mercado e por isso não podem ser utilizadas ou divulgadas sem expressa autorização da empresa principalmente quando viabilizem benefício próprio ou de terceiros

Os treinamentos oferecidos enfatizam que algumas atitudes são fundamentais para a produção das informações. Atuar como exemplo para outros colaboradores ter cuidado com que dizemos e atenção ao nosso redor que as pessoas podem ver e ouvir proteger equipamentos da empresa.

O treinamento para usar de maneira correta equipamentos e sistema da eco rodovias nossos colaboradores devem cuidar e assegurar o uso eficiente dos equipamentos que lhe são confiados pela eco rodovias tais como computadores, aparelhos celulares, veículos, etc. Em caso de perda, dano, furto e roubo de aparelhos celulares e computadores nossos colaboradores deverão reportar esse fato para os seus gestores e comunicar imediatamente as áreas de facilites e de tecnologia da informação. Respectivamente os equipamentos da empresa devem ser utilizados primordial para assuntos relacionados com as atividades empresa usa avental para demais questões. É inadmissível utilizar sistemas ou canais de comunicação da eco rodovias para acrescentar armazenar ou para propagar boatos propaganda política conteúdo discriminatório, ou seja, contrário aos valores da empresa. Os sistemas eletrônicos incluindo e-mail corporativo, aplicativos de comunicação e arquivos em bem como equipamentos eletrônicos tais como notebooks e aparelhos celulares são de propriedade da empresa estão à disposição dos colaboradores como ferramenta de trabalho.

Um das apostas da empresa para facilitar o processo da passagem do usuário pelas praças de pedágio é a implementação de opção de pagamento através da tecnologia

do NFC (Near Field Communication),( Comunicação de Campo Próximo) , onde usuário pode fazer o pagamento da taxa de pedágio utilizando cartão de crédito ou débito, celular e relógio que estejam habilitados com a opção de pagamento por aproximação, evitando assim o contato físico entre usuário e operador de pedágio e o manuseio de dinheiro físico.

Outro treinamento oferecido periodicamente é para proteger e respeitar a propriedade intelectual. Ela é o bem mais valioso que suporta as nossas atividades que geram confiança em todos os públicos de relacionamento os materiais e documentos produzidos pelos colaboradores termos do contrato de trabalho e da legislação aplicável são de propriedade intelectual da empresa e devem ser tratados com o devido cuidado e com atenção.

Os procedimentos relacionados aos cursos e treinamentos oferecidos são documentados em sistemas, como planilhas de gestão que acompanham a evolução dos funcionários, padronizando as informações oferecidas para garantir sua validação.

#### 4. Resultados

A partir da visão de trazer colaboradores para aderir a visão da empresa, uma das ferramentas disponibilizadas é o canal de ética onde o colaborador pode fazer relato caso se sinta violados no seu direito de alguma maneira, de maneira sigilosa e com desfecho de todas as denúncias apuradas.

O Canal de Ética da EcoRodovias é disponibilizado para todos os colaboradores, usuários, terceiros e qualquer pessoa do seu público de relacionamento relate preocupações, violações da legislação vigente. O código de ética está disponível em inglês e português no site da empresa ou pelo telefone, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. O relato pode ser registrado de forma anônima ou identificada e todas as informações são tratadas de forma confidencial pela EcoRodovias.

O Código de Conduta Empresarial é um documento disponibilizado no site da empresa em que demonstra o comprometimento do grupo para que todos os associados tenham auxílio em caso de violação das suas regras abrindo procedimento de averiguação de irregularidades.

Promove valores que tem como objetivo de lutar contra a homofobia e promover tratamento e direitos iguais para todos. Em 2020 o grupo demonstrou apoio público a esta resolução, criando regras que apoiam os funcionários, clientes e público LGBTI+ que eliminam qualquer demonstração de preconceito e defende seus direitos.

Os veículos de comunicação interna da empresa são através do Mural da Gente, grupos do Whatsapp onde disponibiliza suas principais notícias através do jornal EcoNews, como também podcasts. Para a comunicação externa a assessoria de comunicação empresarial utiliza de redes sociais, e o site da mesma afim de manter uma comunicação efetiva.

O anonimato é garantido pois a empresa não tem acesso a qualquer tipo de informação que possa identificar o relator, tal como IP do computador, voz de gravação ou qualquer outro meio de identificação.

É repudiado qualquer forma de retaliação ou punição aos que registram relatos no canal de ética de boa fé e com responsabilidade. Assegurasse ainda que os colaboradores não sofrem retaliações, discriminação ou medida disciplinar por se recusarem a participar de corrupção ou suborno.

Através dos treinamentos oferecidos pela empresa percebeu-se a preocupação e o objetivo de desenvolver competências como ética, sinergia, empatia e desenvolvimento de adjetivos que são benéficos para a empresa e para o profissional em sua vida privada.

Investir em treinamentos e desenvolvimentos de pessoas fez a empresa através dessa estratégia manter os colaboradores atualizados e alinhados com os seus propósitos.

Por meio de feedbacks e indicadores de produtividade individuais percebeu-se a melhoria nos processos cotidianos como a agilidade em seguir os processos propostos nos treinamentos diminuindo assim o tempo dos usuários nas filas.

Mesmo com a situação econômica passando por esse momento incerto que a pandemia trouxe, a empresa presa por cumprir seus compromissos financeiros como pagamento de seus funcionários juntamente com seus benefícios.

No site da empresa há campos onde é possível o usuário de maneira fácil consiga entrar em contato com a empresa.

Os treinamentos também têm a finalidade de alinhar que seus processos sejam compostos com uma abordagem estruturada com a intenção de manter uma visão integrada como o propósito de diminuir custos com o acompanhamento das tecnologias que fazem o monitoramento dos processos com o auxílio de indicadores para potencializar resultados, sempre preocupado em alinhar com o modelo de gestão dos processos organizacionais.

O comprometimento com as práticas de sustentabilidade sempre com foco em reduzir o uso de recursos naturais, programas em escolas públicas que ensinam educação ambiental e práticas de reflorestamento com mudas nativas visando o equilíbrio do meio ambiente aumentando assim a expansão obtida de benefícios provenientes dos treinamentos.

Dentre o treinamento do grupo EcoRodovias face um curso em que se alinha a condução dos negócios dos colaboradores e público de relacionamento o princípio da responsabilidade tratamento igualitário e não discriminatório a todos os colaboradores usuários de serviços parceiro de negócios de terceiros e demais públicos de relacionamento da Ecovias.

A base dos treinamentos diz respeito a valores da empresa está a ética, sustentabilidade, colaboração, foco em resultados e iniciativa. Com o protagonismo, inovação e criatividade para impulsionar os resultados que agregam valor.

As vantagens observadas na empresa depois da implementação de treinamentos via presencial ou on-line foi o aumento da produtividade iniciada a partir de indicadores de comparação que demonstraram que os profissionais aperfeiçoaram as habilidades exigidas no trabalho como empatia na resolução de conflitos com usuários e agilidade no atendimento.

Também se observou a melhoria nos níveis de qualidade, pois através dos treinamentos desenvolve nos colaboradores uma equipe com maior nível de qualidade agregando valor a empresa. Oferecendo um serviço de qualidade observou-se também uma vantagem competitiva em comparação a outra rodovia que faz o mesmo eixo, pois essa é uma consequência natural do treinamento e desenvolvimento demonstrando um diferencial no seu atendimento e resolução de problemas.

Estimular e aumentar a motivação dos colaboradores também é uma das consequências observadas pós treinamentos pois alinhar todos num mesmo objetivo; um melhor engajamento do profissional na empresa.

Estabelecer metas e promover um bom clima organizacional também foi um dos indicadores observados e estimulados para que conforme fossem desafiados tivessem um melhor desempenho, alinhados com a percepção do clima organizacional favorecendo um bom ambiente de trabalho.

## 5. Conclusão e trabalhos futuros

O investimento feito em treinamentos de pessoas e seu desenvolvimento é algo atual dentro da empresa e tem se mostrado uma estratégica como forma de aprendizagem decisivo para manterem seus colaboradores atualizados e alinhados com as políticas e objetivos da organização.

E através dos treinamentos a empresa precisa observar se eles realmente agregar um valor a empresa. Além disso, os treinamentos tem que estar alinhados aos perfis com comportamento tais dos colaboradores e com as atividades desempenhadas porque a empresa não pode perder tempo e recursos financeiros que foram investidos. A fim de atingir seu objetivo a empresa deve estar atenta as tendências de mercado sabem que o colaborador é a peça mais importante e reter seus talentos fazendo os profissionais estarem atualizados com toda a mudança atingindo seus objetivos ou mais qualidade

Através das avaliações de resultados que é um indicador sólido como resultado de um programa de treinamento e desenvolvimento impactaram no desenvolvimento da empresa com isso é possível identificar se os treinamentos oferecidos pela empresa estão realmente alinhados nos objetivos e metas do planejado.

Sinergia e cooperação entre as pessoas e equipes na construção de soluções demonstrando iniciativa para resolução de conflitos.

Isso acontece pelo fato da avaliação demonstrar se ocorreram melhorias na qualidade na agilidade dos processos além do aumento do lucro e forma geral um dos principais modelos de avaliação

Todo gestor sabe que seus colaboradores são diferentes e têm comportamentos e habilidades distintas técnicas essenciais únicas. Com isso é imprescindível entender que os participantes compreendem, pensam sobre o curso quais eles gostaram mais e quais aspectos não entregaram valor

Além disso através de formulários e gestores e líderes entendem seus colaboradores. É possível recomendar um treinamento aos demais colegas de time por meio dessas respostas que podem ser adquiridas com formulários de pesquisas de avaliação.

Através de avaliações os colaboradores demonstram se aproveitar um conteúdo e desenvolver habilidades e competências que a empresa esperava o nível de aprendizado é medido por meio de aplicações de testes realizados tanto quanto antes ou depois do treinamento somente assim é possível ver se o curso teve um impacto que a empresa desejava.

Comportamento logo após os treinamentos oferecidos os colaboradores estão trabalhando se comportando melhor no ambiente organizacional essa é a questão que dá um direcionamento da real aceitabilidade dos colaboradores e de seus benefícios. Entender isso parece complexo e através de uma boa avaliação de desempenho e pode ser feita através de um software de análise comportamental fica mais fácil e assertivo.

E através de métricas sólidas a empresa consegue medir os resultados dos treinamentos. Os cursos oferecidos tiveram o resultado e retorno almejado, para isso o RH junto com gestores e líderes responsáveis estabelecem com antecedência os parâmetros que serão analisados após o curso, dessa maneira os responsáveis pelos treinamentos analisam resultados mensuráveis como aumento de produtividade redução de absenteísmo e presenteísmo.

Além disso através dessas avaliações a empresa observa que estão realmente agregando valor à vida profissional de seus colaboradores e as metas e objetivos da empresa. Outras perguntas que o RH faz para ter essa avaliação mais completa é saber quais colaboradores demonstraram maior interesse pelos treinamentos, quais conteúdos

observados os colaboradores aprenderam com maior facilidade, qual colaborador se interessa com mais frequência pelos cursos oferecidos e quais colaboradores precisam ser lembrados para concluir seus treinamentos.

A atualização periódica de conhecimentos necessários ao trabalho realizado através de cursos de sustentabilidades e outras diretrizes da empresa juntamente com os conhecimentos adquiridos na Faculdade Santo Antônio, desenvolveram habilidades a fim de evoluir pessoal e profissionalmente.

O desenvolvimento da visão estratégica também foi instigado e desenvolvido em muitas situações cotidianas como em situações em que o aumento de fluxo do trânsito aumentava e era necessário realizar ações com o objetivo do processo fluir da melhor maneira possível.

## 6. Agradecimentos

Agradeço primeiro a Deus por me dar tantas oportunidades de crescer mais em experiências, conhecimento. A minha família que sempre me apoio. Aos meus gerentes, controles que sempre me incentivaram a ir ao encontro dos meus objetivos. E aos professores que partilham conosco seus conhecimentos, experiências nos ajudando a tornar profissionais mais capacitados aquilo que hoje o mercado pede.



## 7. Referencias

CHIAVENATO, Idalberto. *Carreira e Competência: Você é Aquilo que faz! – Como Planejar e Conduzir seu Futuro Profissional*. [Barueri]: Editora Manole, . Disponível em <https://integrada.minhabiblica>. Acesso em: 30 out. 2021.

RIBEIRO, Antônio de L. *Gestão de Treinamento de pessoas*. Disponível em: Minha Biblioteca, Editora Saraiva, 2018. Acesso em 22 de out. 2021.

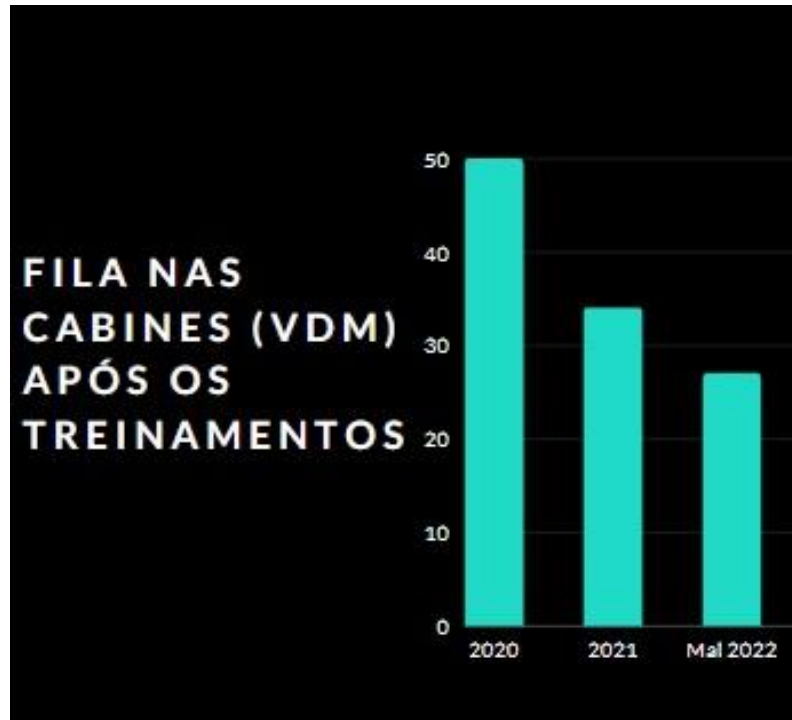
**A importância de se investir em treinamento de funcionários.** Educação Corporativa, 2018. Disponível em: <https://sertms.com/blog/treinamento-de-funcionarios>. Acesso em:15 de out. 2021.

**Somos todos Eco.** Disponível em: <https://www.ecorodovias.com.br/> .Acesso em 20 de out. 2021.

ROBERTO, KANAANE, FORMIGARI, ORTIGOSO,Sandra. A. *Manual de Treinamento*. [São Paulo]: Grupo GEN, 2018. Disponível em:<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597017991/>. Acesso em: 25 out. 2021.

## 8. Apêndices

### APENDICE A – Fila nas cabines



Fonte: Autoria própria