



Universidade Federal do ABC

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

AVALIAÇÃO DE REAÇÃO
TREINAMENTO IN COMPANY

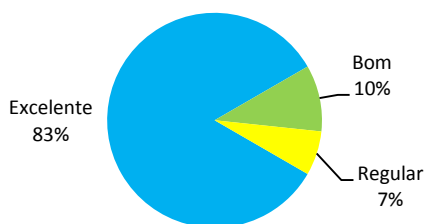
v.14.10.2014

Curso: *Relacionamento com os clientes*
Instrutor: *Solange Aparecida Melo Garcia Lima*
Empresa: *Integração*
Local: *Campus Santo André – Bloco B – S. 407*
Data: *Turma 1: 27 de janeiro a 02 de fevereiro de 2016 – 08h30 às 12h30 (20 participantes)*
Turma 2: 27 de janeiro a 02 de fevereiro de 2016 – 13h30 às 17h30 (29 participantes)
Carga horária: *20 horas*

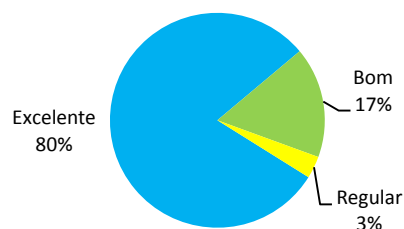
INSTRUTOR

1- Avaliação da instrutora:

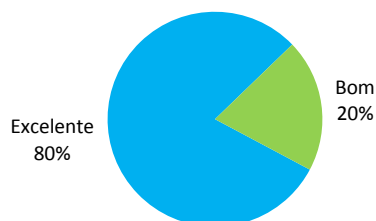
a) Conhecimento e domínio do assunto apresentado



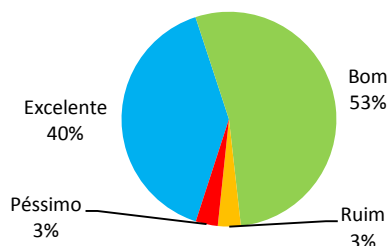
b) Didática e atuação em sala de aula



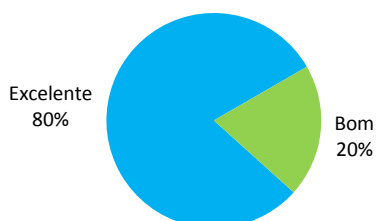
c) Pontualidade da instrutora



d) Relação da teoria apresentada no curso com a realidade da UFABC



e) Disponibilidade e habilidade para esclarecer dúvidas e flexibilidade para atender as necessidades dos treinandos



Comentários sobre o instrutor:

- *Excelente. Adorei a Solange.*



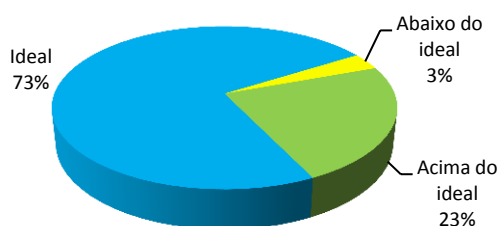
Universidade Federal do ABC

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

- *Conseguiu passar o conteúdo de forma clara, objetiva e bastante natural. Conseguiu envolver todos os participantes e deixar-nos bem à vontade para expormos nossas ideias e dúvidas.*
- *Excelente. Simpática, segura nas informações que passava, muito atenciosa com todas as pessoas, educada e respeitosa com todos, até com os que não demonstravam nenhum interesse com o curso.*
- *A instrutora demonstrava completo domínio do assunto, com exemplos pertinentes que ajudavam a compreender melhor o assunto apresentado. Todos os dados contidos no material de didático tinham referências de fontes confiáveis.*

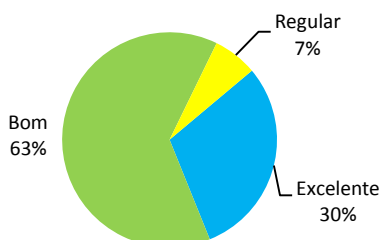
METODOLOGIA E RECURSOS

2- Carga horária do treinamento:

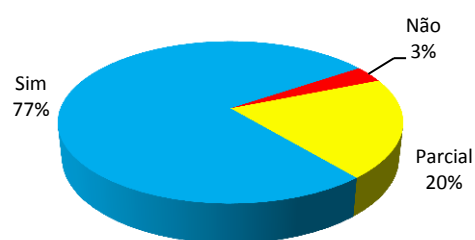


3- Material didático:

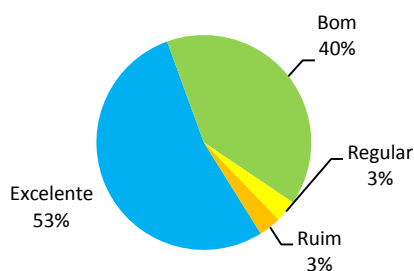
a) Qualidade e organização do material distribuído no curso (apostila):



b) Opinião sobre se o material distribuído facilitou o aprendizado:



4- Recursos usados no treinamento (slides, vídeos, dinâmicas, trabalhos em grupo etc.):





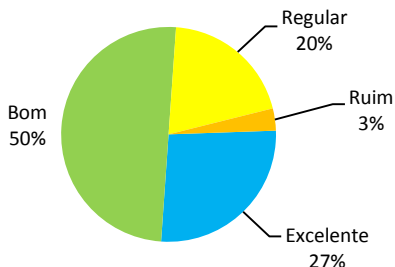
Universidade Federal do ABC

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

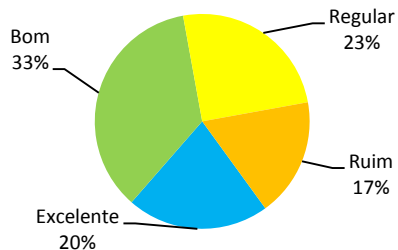
INFRAESTRUTURA

5- Sala onde o curso foi realizado, considerando os seguintes aspectos:

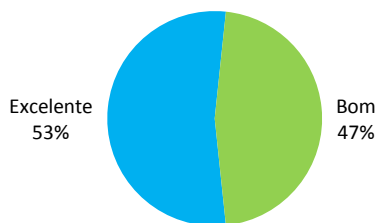
a) Cadeira



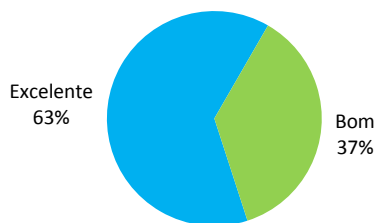
b) Temperatura



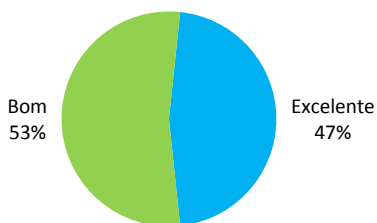
c) Iluminação



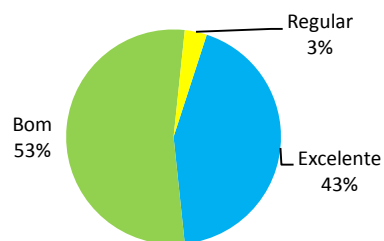
d) Ruídos



e) Equipamentos: computador, projetor multimídia, quadro branco/negro, flip-chart, etc.



f) Disposição/Layout: A sala era apropriada para a realização das atividades do curso (dinâmicas, formação de grupos, movimentações, etc.)?



6- Considerações sobre o material didático, equipamentos, recursos e o local de realização do treinamento:

- *Uma carga horária ideal; material didático excelente; recurso, infraestrutura e sala adequados ao curso.*
- *Atenderam plenamente o propósito para o qual foram destinados.*
- *Toda a infra-estrutura necessária para que o curso fosse ministrado foi excelente!*
- *Conforme a avaliação acima, o único fator que poderia melhorar para "excelente" são as cadeiras. Elas são confortáveis, possuem bastante espaço para guardar materiais e uma mesa de grande tamanho, porém o braço que sustenta esta mesa estava à direita em parte das cadeiras, e à esquerda em outras. Isto dificultava levemente o acesso e a organização das pessoas para o desenvolvimento de atividades em grupo.*

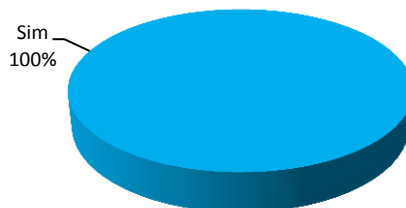


Universidade Federal do ABC

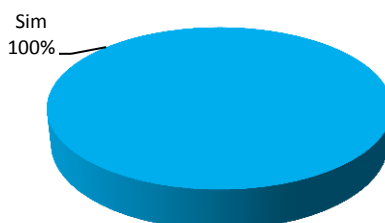
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

PROCESSO DE APRENDIZAGEM

7- Opinião sobre se o **conteúdo programático** foi trabalhado integralmente durante o curso:



8- Opinião sobre se, após o treinamento, as **dúvidas e dificuldades** foram esclarecidas:



9- Comentários sobre se o treinamento atendeu às **expectativas**, se há necessidade de **complementação** dessa capacitação e sugestões:

Atendimento das expectativas:

- *Superou minhas expectativas.*
- *Sim! Na minha opinião, agora, cabe a nós praticarmos, no dia a dia, o conteúdo recebido em aula e, eventualmente, pode-se haver necessidade de reforço, mas creio que o conteúdo aplicado atendeu muito bem a nossa necessidade e a expectativa do curso.*
- *Eu fiquei muito surpreso com o curso. Às vezes achamos que já conhecemos tudo sobre um assunto, mas com o curso vi que temos muita coisa a aprender, principalmente sobre nós mesmos.*
- *Atendeu minhas expectativas.*
- *O treinamento superou as expectativas devido à instrutora, em diversas ocasiões, apresentar enfoque à realidade de cada setor técnico participante do curso, o que proporcionou soluções gerais e também específicas. Um material que complementar este curso, e que de fato já é um outro curso da empresa "Integração - Escola de Negócios" e que também irá ocorrer em data definida pela própria UFABC é o curso de "Inteligência Emocional", o qual realizei no ano de 2014.*

Necessidade de complementação:

- *Superou minhas expectativas, creio que não há necessidade de complementação, mas de uma reciclagem anual.*
- *Sim, o treinamento atendeu as minhas expectativas. Porém acredito que outras capacitações de cunho técnico são mais necessárias, tal como um curso de NR10 para aqueles que trabalham em laboratórios*



Universidade Federal do ABC

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

de alta potência.

- *Atendeu as expectativas. Não há necessidade de complementação.*

Sugestões:

- *Superou minhas expectativas, acho que deveria se estender o curso para todos os outros setores, inclusive aos docentes.*
- *Acredito que para as atividades desenvolvidas nos laboratórios didáticos, o curso cobriu todas as expectativas existentes dentro das possibilidades. Julgo que esse curso seria indicado a outros setores administrativos bem como ao NTI e PU, e aos nossos gestores. Nesses casos acredito que o curso de liderança também seria bem vindo.*

10- Opinião sobre de que forma o aprendizado desse curso ajudará no dia a dia:

- *Ajudará a lidar com os alunos, docentes e outros TA's de maneira mais tranquila, compreendendo que cada ser tem uma forma que prefere ser tratado.*
- *Ajudará no melhoramento do atendimento, no autoconhecimento, no reconhecimento do perfil dos membros da equipe, planejamento de metas, planos de ação, entre outros.*
- *A me conhecer melhor, para depois poder conhecer melhor aqueles que estão ao meu redor.*
- *Vai ajudar a conhecer o outro e saber ouvir suas necessidades que é fundamental para um bom atendimento. Saber qual é o estilo comportamental de cada pessoa ajuda na comunicação clara e eficaz, e também nos trabalhos em equipe.*

11- Conceito atribuído ao treinamento, considerando todos os aspectos:

