

**FACULDADE DE TECNOLOGIA ASSESSORITEC  
DEPARTAMENTO DE CURSOS SUPERIORES  
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE**

**ALEX DO NASCIMENTO DE LIMA**

**TREINAMENTO E QUALIDADE: RELAÇÕES ENTRE CAPACITAÇÃO,  
PADRONIZAÇÃO E REDUÇÃO DE FALHAS**

**JOINVILLE**

**2025**

**ALEX DO NASCIMENTO DE LIMA**

**TREINAMENTO E QUALIDADE: RELAÇÕES ENTRE CAPACITAÇÃO,  
PADRONIZAÇÃO E REDUÇÃO DE FALHAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Cursos Superiores da Faculdade de Tecnologia Assessoritec como requisito para a obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Qualidade.

Orientador: Prof. Me. Vilmar da Silva

**JOINVILLE**

**2025**

ALEX DO NASCIMENTO DE LIMA

**TREINAMENTO E QUALIDADE: RELAÇÕES ENTRE CAPACITAÇÃO,  
PADRONIZAÇÃO E REDUÇÃO DE FALHAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Cursos Superiores da Faculdade de Tecnologia Assessoritec como requisito para a obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Qualidade.

Joinville, XX de XXXX de 20XX.

---

Prof. Me. Vilmar da Silva (Orientador)  
Faculdade de Tecnologia Assessoritec (FTA)

---

Prof. Esp./Me./Dr. XXXXXXXX  
Faculdade de Tecnologia Assessoritec (FTA)

---

Prof. Esp./Me./Dr. XXXXXXXX  
Faculdade de Tecnologia Assessoritec (FTA)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, pela força, proteção e sabedoria concedidas ao longo de toda esta trajetória. Aos meus familiares, que sempre estiveram ao meu lado, oferecendo amor, compreensão e incentivo nos momentos de maior desafio. A cada palavra de apoio e gesto de confiança, deixo registrado meu profundo reconhecimento.

Agradeço também aos professores da Faculdade de Tecnologia Assessoritec, que contribuíram de forma significativa para minha formação acadêmica e profissional. Em especial, expresso minha gratidão ao meu orientador, pela dedicação, atenção e orientações fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos colegas de curso, que compartilharam aprendizados, dificuldades e conquistas, fortalecendo esta caminhada acadêmica. E a todos que, direta ou indiretamente, colaboraram para a realização deste Trabalho de Conclusão de Curso, meu sincero agradecimento.

“A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo”

Peter Drucker

## RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo analisar a importância do treinamento como ferramenta de gestão, destacando sua contribuição para a redução de falhas operacionais e para a melhoria do desempenho organizacional. Para alcançar esse propósito, realizou-se uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório e qualitativo, fundamentada em livros, artigos científicos, relatórios técnicos e publicações institucionais que abordam práticas de capacitação, comunicação interna, integração entre setores e gestão da qualidade. Os resultados evidenciam que o treinamento, quando estruturado de forma estratégica e alinhado aos objetivos da organização, promove o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, impacta positivamente a produtividade e reduz erros decorrentes da falta de preparo ou da má comunicação entre equipes. Além disso, verificou-se que práticas como microaprendizagem, treinamentos realizados no posto de trabalho, uso de tecnologias de apoio e fortalecimento da cultura organizacional favorecem o aprendizado contínuo e ampliam a eficiência das operações. Conclui-se que o treinamento é um elemento essencial para a competitividade das empresas, contribuindo significativamente para a qualidade dos processos, a prevenção de falhas e a criação de ambientes de trabalho mais integrados e colaborativos.

**Palavras-chave:** Treinamento organizacional. Gestão da qualidade. Desenvolvimento de pessoas. Falhas operacionais. Produtividade.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Lista dos Principais Autores

## SUMÁRIO

1. OBJETIVOS.....	9
1.1. OBJETIVO GERAL.....	9
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
2. INTRODUÇÃO.....	10
3. REVISÃO DE LITERATURA.....	12
3.1. A Importância da Gestão de Treinamentos nas Organizações.....	12
3.2. Melhores Práticas para a Gestão de Treinamentos Eficiente.....	14
3.3. A Cultura de Gerenciamento de Falhas e Erros.....	18
4. MATERIAIS E MÉTODOS.....	20
4.1. Procedimentos Metodológicos.....	20
5. RESULTADOS.....	22
6. CONCLUSÕES.....	24
7. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	26
REFERÊNCIAS.....	27

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GERAL

- Estudar a importância do treinamento como ferramenta de gestão, analisando sua contribuição para a redução de falhas operacionais e para a melhoria do desempenho organizacional.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conceituar o treinamento como instrumento de desenvolvimento organizacional.
- Discutir os benefícios do treinamento para a melhoria da eficiência e do desempenho dos colaboradores.
- Evidenciar boas práticas de treinamento descritas na literatura como estratégias para minimizar erros no ambiente de trabalho.

## 2. INTRODUÇÃO

O ambiente organizacional contemporâneo tem passado por transformações constantes, impulsionadas pela evolução tecnológica, pelo aumento da competitividade e pela necessidade de processos cada vez mais eficientes e padronizados. Nesse cenário, empresas de diversos segmentos têm buscado aprimorar suas práticas de gestão, adotando estratégias que assegurem a qualidade, a produtividade e a redução de falhas operacionais. Entre essas estratégias, destaca-se o treinamento de colaboradores, que se consolidou como uma ferramenta essencial para a formação, desenvolvimento e desempenho das equipes.

O treinamento, quando planejado e conduzido de forma estratégica, desempenha papel fundamental na capacitação dos profissionais, permitindo que desenvolvam habilidades técnicas e comportamentais indispensáveis para o bom desempenho de suas funções. Mais do que repassar procedimentos, o treinamento contribui para a criação de uma cultura organizacional orientada ao aprendizado contínuo, ao trabalho em equipe e à prevenção de erros, aspectos essenciais para o fortalecimento dos processos produtivos e administrativos.

Diversos autores destacam que falhas operacionais podem estar relacionadas não apenas à falta de conhecimento técnico, mas também à ausência de comunicação eficaz entre setores, à pouca integração entre equipes, à falta de alinhamento com os objetivos estratégicos da organização e ao uso inadequado de tecnologias e sistemas. Nesse sentido, o treinamento surge como instrumento capaz de minimizar essas lacunas, promovendo maior clareza nas atividades, padronização dos processos, autonomia dos colaboradores e capacidade de adaptação às mudanças, conforme apontado por SERTMS (2025), Yank Solutions (2025), Optimus (2025) e outros estudiosos da área.

Considerando esse contexto, este trabalho tem como objetivo analisar a importância do treinamento como ferramenta de gestão, destacando sua contribuição para a redução de falhas operacionais e para a melhoria do desempenho organizacional. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório e qualitativo, fundamentada em livros, artigos científicos, relatórios técnicos e fontes digitais atualizadas, que abordam práticas de treinamento, desenvolvimento humano, gestão da qualidade e integração entre setores.

A relevância deste estudo está na compreensão de que o treinamento não deve ser tratado como ação pontual, mas como parte de um processo contínuo de formação e aperfeiçoamento dos colaboradores, capaz de gerar impactos diretos na eficiência das operações, na tomada de decisão e na competitividade das empresas. Assim, esta pesquisa contribui para ampliar a discussão sobre práticas de capacitação e suas implicações na gestão moderna, fornecendo subsídios teóricos que podem orientar melhorias no ambiente organizacional.

Ao final, espera-se que o trabalho ofereça uma reflexão consistente sobre a relação entre treinamento, qualidade e desempenho, evidenciando sua importância na prevenção de erros e no fortalecimento das operações empresariais. A partir dessa análise, busca-se demonstrar que investir em treinamento é investir no desenvolvimento das pessoas, na maturidade dos processos e na sustentabilidade dos resultados organizacionais.

### 3. REVISÃO DE LITERATURA

A revisão da literatura tem como objetivo apresentar os principais conceitos e estudos que fundamentam esta pesquisa. Para isso, são analisadas produções acadêmicas que abordam a importância da gestão de treinamentos nas organizações, as melhores práticas para sua implementação e os fatores que influenciam diretamente sua eficiência e alinhamento estratégico.

Nesta seção, são discutidos os fundamentos teóricos que sustentam a relevância da gestão de treinamentos no ambiente corporativo, evidenciando seu papel no aumento da produtividade, na retenção de talentos e na criação de uma cultura de aprendizado contínuo.

Além disso, são apresentadas pesquisas recentes que destacam as práticas mais eficazes para a condução de treinamentos, a importância do alinhamento entre setores e os desafios enfrentados pelas empresas na busca por uma gestão de capacitação eficiente e integrada aos objetivos organizacionais.

#### 3.1. A Importância da Gestão de Treinamentos nas Organizações

Segundo SERTMS (2025), no atual cenário corporativo, a gestão de treinamentos deixou de ser apenas um diferencial e passou a ser um elemento essencial para o sucesso das organizações. Com o mercado em constante transformação, capacitar colaboradores de forma contínua não apenas aumenta a competitividade empresarial, mas também promove engajamento, produtividade e desenvolvimento pessoal.

Para o autor, a gestão de treinamentos envolve o planejamento, organização e acompanhamento de programas de capacitação para os colaboradores, alinhados às metas e necessidades da empresa. Seu objetivo é garantir que os profissionais estejam aptos a enfrentar os desafios do mercado, dominem as competências necessárias para suas funções e estejam preparados para se adaptar às constantes mudanças do ambiente de trabalho.

Ainda segundo SERTMS (2025), a gestão de treinamento é essencial por diversos fatores:

- **Desenvolvimento de Habilidades:** Em um mundo cada vez mais digital, as empresas precisam garantir que suas equipes estejam atualizadas. Além disso, há uma crescente demanda por habilidades interpessoais, como liderança, comunicação e trabalho em equipe. De acordo com especialistas, essas habilidades são fundamentais para o sucesso no ambiente de trabalho.
- **Retenção de Talentos:** Uma pesquisa recente revelou que o treinamento contínuo é uma prioridade para trabalhadores brasileiros, muitas vezes mais valorizado do que o salário. Empresas que investem no crescimento profissional de seus colaboradores têm maior facilidade em atrair e reter talentos.
- **Aumento da Produtividade:** Treinamentos bem estruturados permitem que os colaboradores realizem suas atividades com mais eficiência e confiança. Isso se traduz em resultados melhores para a organização como um todo.
- **Alinhamento com Objetivos Organizacionais:** Capacitar a equipe de acordo com as metas da empresa garante que todos estejam alinhados e preparados para contribuir de maneira efetiva para os resultados esperados.

De acordo com SERTMS (2025),

A educação corporativa deixou de ser apenas um diferencial competitivo e se tornou uma necessidade estratégica para empresas que desejam manter sua relevância no mercado. De acordo com a Gupy, as empresas que investem em treinamentos corporativos apresentam maior retenção de talentos, maior produtividade e um alinhamento mais eficaz com seus objetivos estratégicos. (SERTMS, 2025. P. 1)

Sobre os benefícios da gestão de treinamentos, o autor afirma que auxilia para:

- **Engajamento dos Colaboradores:** Profissionais que recebem treinamento se sentem valorizados e mais conectados à organização.
- **Redução de Custos Operacionais:** Colaboradores capacitados cometem menos erros e precisam de menos supervisão.
- **Cultura de Aprendizado Contínuo:** Incentivar o desenvolvimento constante cria um ambiente dinâmico e inovador.
- **Vantagem Competitiva:** Empresas que investem em treinamento conseguem se destacar no mercado por meio de equipes mais capacitadas.

Em conclusão, a gestão de treinamentos se revela como um pilar fundamental para o sucesso das organizações no cenário corporativo atual. Conforme destacado

por SERTMS (2025), a capacitação contínua dos colaboradores não apenas promove o desenvolvimento de habilidades essenciais, mas também contribui para a retenção de talentos e o aumento da produtividade.

Ao alinhar os programas de treinamento com os objetivos organizacionais, as empresas garantem que suas equipes estejam preparadas para enfrentar os desafios do mercado e se adaptar às constantes mudanças. Assim, investir em educação corporativa não é apenas uma estratégia de crescimento, mas uma necessidade para manter a competitividade e a relevância no ambiente de negócios.

Portanto, a implementação de uma gestão de treinamentos eficaz deve ser uma prioridade para as organizações que buscam não apenas sobreviver, mas prosperar em um mercado em constante evolução.

### 3.2. Melhores Práticas para a Gestão de Treinamentos Eficiente

Para Yank (2025), Boa parte dos problemas que ocorrem no dia a dia da empresa é causada pela falta de comunicação entre os membros da equipe, como já dito acima. Coisas simples, como um e-mail atrasado ou uma mensagem mal redigida, podem prejudicar muito os resultados.

Segundo Optimus (2025),

A falta de comunicação eficiente entre os diferentes departamentos da indústria pode resultar em falhas de coordenação, erros no fluxo de informações e atrasos nos processos. Isso pode impactar diretamente o tempo de produção e a qualidade do produto final, uma vez que as equipes não têm uma visão clara do andamento das operações. Como corrigir: Para evitar esse erro, é fundamental estabelecer uma comunicação eficaz entre as equipes de produção, manutenção, qualidade e logística.

O uso de sistemas de controle de processos como o Maestro pode centralizar as informações e garantir que todos os departamentos tenham acesso aos dados em tempo real. Além disso, a criação de reuniões periódicas de alinhamento e o uso de ferramentas de colaboração podem melhorar o fluxo de informações, reduzindo o risco de falhas de comunicação e garantindo que as decisões sejam tomadas de forma mais rápida e eficiente. (Optimus, 2025, p.1)

Segundo SERTMS (2025), a comunicação interna é essencial para uma gestão de treinamentos eficiente. Isso vale tanto para a divulgação da capacitação quanto para a coleta de dados sobre os efeitos do treinamento e dos feedbacks por parte do time.

Ainda segundo Yank (2025), para evitar que a má comunicação prejudique o setor e reduza os erros operacionais, é importante que todos os colaboradores

envolvidos tenham facilidade ao se comunicarem. Adotar um código padrão — palavras simples para ordens mais complexas — já faz uma grande diferença na capacidade de entendimento deles.

Segundo o autor,

Para isso, deve-se planejar uma estrutura com ampla publicidade, no intuito de que todos consigam identificar o andamento e desempenho ao longo do projeto. Além disso, sugere-se estabelecer um sistema em que os gerentes possam emitir relatórios e que os subordinados gerem atualizações do status de suas tarefas. (Yank, 2025, p.1)

Para Yank (2025), é necessário dar preferência a qualidade ao invés da velocidade,

Um gestor deve saber como diminuir erros operacionais ao mesmo tempo em que apressa a equipe para entregar um trabalho em um prazo apertado, pelo fato de que as duas coisas quase sempre são mutuamente excludentes, gerando um conflito de ações. Entregar algo mais rápido aumenta as chances de falhas, pois não haverá tempo para checar os detalhes. Por isso, é importante ver se há tempo útil para cumprir todas as tarefas e mostrar resultados. (Yank, 2025, p. 1)

Nesse momento, segundo o autor, é fundamental que a equipe esteja bem-preparada, treinada e entrosada, para momentos de urgência terem o máximo de rendimento possível sem perder a qualidade do serviço prestado. Entre outras ações estariam:

1. **Automatizar processos puramente operacionais:** Certas tarefas, como a organização de arquivos e coleta de dados, são altamente repetitivas e monótonas, consumindo a energia mental que poderia ser aplicada em outras tarefas. Seria muito mais eficiente deixar todas no piloto automático, robotizando os processos corporativos. Uma máquina pode alcançar certos resultados muito mais rápido que qualquer ser humano, com muito mais precisão. Isso significa que o colaborador levará menos tempo para concluir tarefas e poderá dedicar seus recursos humanos a atividades mais complexas.
2. **Criar listas de tarefas consistentes:**
  - As listas de tarefas devem seguir uma lógica organizada e coerente, evitando composições aleatórias.
  - Devem considerar: tempo necessário para cada atividade, recursos utilizados, prazos e nível de qualidade esperado.

- É essencial garantir transparência e clareza em todas as etapas do processo.
- Os colaboradores devem seguir o planejamento de forma rigorosa, sem pular etapas, para garantir consistência e credibilidade no trabalho realizado.

### **3. Utilizar dados para atuar de forma estratégica:**

- A informação é um dos principais recursos empresariais e deve ser usada para reduzir erros operacionais.
- A análise de processos, instrumentos e mercado orienta decisões mais seguras e competitivas.
- Indicadores de desempenho permitem avaliar a posição da empresa no mercado e acompanhar sua evolução.
- O uso estratégico dos dados possibilita traçar metas coerentes e construir planejamentos assertivos e monitoráveis.

### **4. Desenvolver treinamentos dirigidos no local de trabalho:**

- Treinamentos devem ocorrer diretamente no posto de trabalho, reduzindo deslocamentos e perdas de tempo.
- A microaprendizagem é ideal: conteúdos curtos (até 10 minutos), direcionados e multimídia (texto, imagem, vídeo).
- O treinamento deve responder a três perguntas:
  - **O que fazer?** — define o objetivo e sua importância;
  - **Como fazer?** — mostra passo a passo das atividades;
  - **Por que fazer?** — explica as consequências de não seguir o procedimento correto.
- Esses treinamentos podem ser elaborados pela equipe de qualidade, atendendo padrões como a ISO 9001:2015.
- Favorecem o envolvimento dos setores e fortalecem o desenvolvimento humano sem sobrecarregar as equipes.

### **5. Falhas em treinamentos operacionais por falta de integração entre setores:**

- Muitos treinamentos falham por falta de alinhamento entre os setores envolvidos.

- Indicadores mostram que a maioria das perdas, desperdícios e acidentes decorre da má execução das atividades.
- O problema ocorre quando produção, qualidade e desenvolvimento humano não atuam de forma conjunta.
- A integração entre essas áreas é essencial para garantir treinamentos eficazes e reduzir falhas operacionais.

#### **6. Treinamento operacional: interface entre produção, qualidade e desenvolvimento humano:**

- A produção é o setor com maior necessidade de profissionais qualificados.
- Porém, há dificuldades em liberar colaboradores para capacitação devido à alta pressão por produtividade.
- A falta de flexibilidade nas equipes impacta a realização de treinamentos e compromete o desempenho geral.

Em síntese, a gestão eficiente das tarefas, o uso estratégico dos dados e a capacitação contínua dos colaboradores formam a base para o fortalecimento da qualidade e da produtividade nas organizações. A criação de listas de tarefas bem estruturadas garante coerência e transparência nas rotinas, enquanto a análise de indicadores e informações promove decisões assertivas e alinhadas aos objetivos empresariais.

Além disso, o investimento em treinamentos dirigidos e integrados entre os setores de produção, qualidade e desenvolvimento humano reduz falhas operacionais, melhora o desempenho das equipes e consolida uma cultura organizacional voltada à excelência e à melhoria contínua dos processos.

Para Optimus (2025),

Entender a forma correta de como evitar erros operacionais envolve, ainda, automatizar tarefas repetitivas, já que fazer isso reduz a quantidade de erros humanos. Há vários exemplos disso, como o uso de uma ferramenta de gestão de candidatos em um processo de seleção para aumentar a eficiência dele ao filtrar currículos conforme certos critérios.

Inclusive, conforme pesquisa feita pela Aberdeen Research, as empresas que usam um sistema de gestão especializado são 73% mais produtivas do que aquelas que não fazem isso. Entre os motivos para isso está a diminuição dos erros operacionais. (Optimus, 2025, p.1)

Segundo a SG Plan (2025), a adoção de boas práticas na gestão de treinamentos depende de uma contratação assertiva e de uma gestão eficaz de

colaboradores. A empresa ressalta que nem sempre o nível de formação acadêmica é o principal determinante de um bom desempenho — em muitos casos, candidatos com menor escolaridade, mas com habilidades interpessoais desenvolvidas, como comunicação e adaptabilidade, podem se destacar em determinadas funções.

Além disso, a SG Plan (2025) enfatiza a importância de manter equipes equilibradas, formadas por profissionais com diferentes formações e competências, pois a diversidade de perfis contribui para a criação de soluções mais criativas e eficazes, além de favorecer um ambiente de trabalho mais dinâmico e colaborativo.

Outro ponto relevante destacado pela SG Plan (2025) é o risco do desalinhamento estratégico, que ocorre quando a estratégia organizacional não é devidamente comunicada ou é mal interpretada pelos gestores de diferentes setores.

Essa falta de alinhamento pode gerar inconsistências entre as operações e os objetivos de longo prazo da empresa. Assim, a prevenção de erros no gerenciamento industrial exige atenção constante a fatores como a previsão de demandas, a alocação de recursos e a gestão de pessoas, de modo a garantir a coerência e a eficiência dos processos internos.

### 3.3. A Cultura de Gerenciamento de Falhas e Erros

O estudo de Kussano, Bido e Sousa (2022) contribui para a compreensão de como a cultura de gerenciamento de falhas e erros impacta diretamente a aprendizagem individual, a satisfação e o engajamento dos colaboradores nas organizações. Os autores demonstram que investir em uma cultura que valoriza o aprendizado a partir dos erros, em vez de puni-los, fortalece o suporte social entre colegas, incentiva a gestão aberta e aumenta o nível de satisfação e comprometimento dos trabalhadores.

Os resultados confirmaram que essa cultura atua como um forte preditor de fatores motivacionais e de desempenho, sendo responsável por estimular comportamentos colaborativos e promover um ambiente propício à inovação e à melhoria contínua. Além disso, o artigo destaca que a liderança participativa e transparente é essencial para consolidar esse processo, pois incentiva o diálogo e a confiança entre gestores e equipes.

Em síntese, segundo Kussano, Bido e Sousa (2022), fomentar uma cultura organizacional que estimula o aprendizado por meio do tratamento construtivo das

falhas gera ganhos sustentáveis em engajamento, produtividade e aprendizado contínuo, configurando-se como uma prática estratégica para o desenvolvimento de treinamentos mais eficientes e humanos.

O estudo de Voz da Indústria (2025), enfatiza um panorama de causas comuns das falhas na produção, destacando tanto fatores internos (como manutenção inadequada, falta de qualificação da equipe, planejamento deficiente) quanto externos (problemas na cadeia de suprimentos, oscilações de demanda). O autor afirma que identificar esses fatores é o primeiro passo para promover melhorias significativas.

Também contribui ao propor soluções práticas tecnologicamente orientadas: sistemas integrados de gestão (ERP, APS), automação e IoT (para monitoramento em tempo real), além de práticas de planejamento avançado. Essas estratégias permitem antecipar gargalos, reduzir paradas não planejadas e melhorar a visibilidade dos processos produtivos.

Outro ponto central do estudo de Voz da Indústria (2025), é o investimento em capacitação e treinamento dos colaboradores, mostrando que uma equipe bem treinada atua de forma mais eficiente, com menos erros e retrabalhos. A cultura de melhoria contínua e feedback também aparece como mecanismo importante para sustentar os ganhos ao longo do tempo.

Por fim, o autor sugere que a adoção dessas práticas não apenas melhora a eficiência operacional e reduz custos, mas também fortalece a previsibilidade da produção, diminui desperdícios e retrabalhos, e pode resultar em vantagens competitivas para as empresas que as adotam de modo estruturado.

Para a Consultoria Desenvolve (2025), um dos fatores centrais para reduzir falhas por erros operacionais é promover treinamentos conduzidos **no próprio local de trabalho (post-o de trabalho)**, de forma rápida, dirigida e aproveitando tempos ociosos como o setup ou a limpeza de máquinas.

Para o autor, os programas de treinamento falham quando há uma interface fraca entre os setores de produção, qualidade e desenvolvimento humano — por exemplo, quando as instruções e os procedimentos são estáticos, pouco visuais, ou quando os responsáveis por treinamento não conhecem bem as operações práticas, dificultando a adaptação do conteúdo ao dia a dia operacional.

## 4. MATERIAIS E MÉTODOS

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica e qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, fundamentada em publicações científicas, relatórios técnicos e materiais institucionais que abordam a gestão de treinamentos e sua importância na redução de falhas operacionais no ambiente corporativo.

Segundo Gil (2023), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de materiais já elaborados, constituídos principalmente de livros, artigos científicos e fontes digitais, possibilitando ao pesquisador um conhecimento aprofundado sobre o tema escolhido. Assim, buscou-se identificar e analisar estudos recentes que discutem a relação entre o treinamento de colaboradores, o desempenho organizacional e a minimização de erros no processo produtivo.

O conteúdo deste trabalho tem relevância acadêmica-científica, porque a comunicação eficaz são pontos fortes para a construção de fundamentos para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho confortável e produtivo.

### 4.1. Procedimentos Metodológicos

As fontes utilizadas foram livros, artigos científicos, publicações em periódicos eletrônicos, e materiais institucionais de empresas e consultorias especializadas. Foram priorizadas produções publicadas entre 2020 e 2025, a fim de garantir a atualização das informações, além de incluir referências clássicas sobre gestão da qualidade e treinamento.

Os principais sites e bases consultados foram: Google Acadêmico, SciELO, Periódicos CAPES, e portais institucionais como SERTMS (2025), Yank Solutions (2025), Optimus (2025), SG Plan (2025) e Consultoria Desenvolve (2025), entre outros.

Os critérios de seleção dos materiais foram:

- Relevância do conteúdo para o tema proposto;
- Atualidade e confiabilidade das fontes;
- Clareza conceitual sobre treinamento, gestão de qualidade e redução de falhas operacionais;
- Aplicabilidade teórica dos conceitos ao contexto industrial e organizacional.

O levantamento de dados foi realizado por meio da análise de conteúdo das obras selecionadas, buscando identificar as principais contribuições teóricas, práticas e conceituais relacionadas à gestão de treinamentos. Foram destacadas as ideias centrais de cada autor e posteriormente organizadas em uma tabela-síntese (Tabela 1), que relaciona os autores e suas respectivas contribuições.

Após essa categorização, procedeu-se à análise comparativa das ideias, evidenciando convergências e divergências entre os autores, e buscando relacionar essas contribuições com os objetivos do estudo.

A seguir, apresenta-se a Tabela 1, contendo os principais autores e suas respectivas contribuições teóricas, as quais fundamentaram a elaboração dos resultados e discussões.

Tabela 1. Lista dos Principais Autores

<b>Autor/Ano</b>	<b>Tema Central</b>	<b>Contribuição Principal</b>
<b>SERTMS (2025)</b>	Gestão de treinamentos nas organizações	Destaca a importância do treinamento contínuo para aumentar produtividade, engajamento e retenção de talentos.
<b>YANK Solutions (2025)</b>	Comunicação e redução de erros operacionais	Evidencia que a comunicação eficaz e os treinamentos direcionados reduzem falhas e aumentam a eficiência das equipes.
<b>OPTIMUS (2025)</b>	Controle de processos e prevenção de falhas	Apresenta a automação e o uso de sistemas de controle como soluções para minimizar erros humanos.
<b>SG PLAN (2025)</b>	Gestão de pessoas e alinhamento estratégico	Ressalta a importância do alinhamento entre setores e da diversidade de competências para evitar falhas de gestão.
<b>KUSSANO, BIDO e SOUSA (2022)</b>	Cultura de gerenciamento de falhas	Demonstra que uma cultura organizacional que valoriza o aprendizado com erros aumenta o engajamento e a inovação.
<b>DESENVOLVE (2025)</b>	Treinamentos no local de trabalho	Defende treinamentos práticos e integrados entre os setores de produção, qualidade e RH como fator de sucesso operacional.

Fonte: Autor (2025)

## 5. RESULTADOS

Os resultados deste estudo são apresentados a partir da análise bibliográfica realizada, relacionando as principais contribuições dos autores com os objetivos do trabalho. A seguir, discute-se de que maneira cada referência fundamenta a importância dos treinamentos organizacionais, suas práticas de aplicação e seu impacto direto na redução de falhas operacionais.

De acordo com SERTMS (2025),

A educação corporativa deixou de ser apenas um diferencial competitivo e se tornou uma necessidade estratégica para empresas que desejam manter sua relevância no mercado. De acordo com a Gupy, as empresas que investem em treinamentos corporativos apresentam maior retenção de talentos, maior produtividade e um alinhamento mais eficaz com seus objetivos estratégicos. (SERTMS, 2025. P. 1)

A contribuição de SERTMS (2025) dialoga diretamente com o objetivo geral do TCC, ao demonstrar que o treinamento é uma ferramenta estratégica fundamental para o desempenho organizacional. Além disso, o autor ajuda a atender o primeiro objetivo específico, ao conceituar o treinamento como instrumento de desenvolvimento contínuo, e reforça o segundo objetivo, ao relacionar o treinamento com produtividade e retenção de talentos. Trata-se de um autor essencial para sustentar a base teórica do trabalho.

Para Yank (2025), é necessário dar preferência a qualidade ao invés da velocidade,

“Para isso, deve-se planejar uma estrutura com ampla publicidade [...] gerentes possam emitir relatórios e subordinados gerem atualizações do status de suas tarefas.” (Yank, 2025, p.1)

As contribuições de Yank (2025) reforçam o segundo e o terceiro objetivo específico, ao mostrar que treinamentos direcionados, comunicação padronizada e boas práticas organizacionais são fatores decisivos para reduzir erros operacionais. O autor conecta claramente treinamento → comunicação → redução de falhas, o que é central para o tema do TCC. Suas evidências fortalecem a argumentação de que treinamentos bem estruturados melhoram eficiência e evitam retrabalhos.

Segundo Optimus (2025),

“A falta de comunicação eficiente entre os diferentes departamentos da indústria pode resultar em falhas de coordenação, erros no fluxo de informações e atrasos nos processos.” (Optimus, 2025, p.1)

As ideias apresentadas por Optimus (2025) fortalecem o terceiro objetivo específico, pois apresentam práticas concretas de gestão e automação que reduzem erros operacionais — entendidas aqui como parte estratégica do treinamento e da qualificação profissional. Além disso, contribuem para o segundo objetivo, ao demonstrar que a combinação de treinamento e tecnologia aumenta produtividade. O autor amplia a visão do TCC ao mostrar que treinamento não é isolado, mas parte de um sistema de melhoria contínua.

Para SG Plan (2025); e Kussano, Bido e Sousa (2022);

- Nem sempre o nível de formação determina desempenho; habilidades interpessoais são essenciais.
- Equipes equilibradas reduzem falhas e melhoram soluções.
- Falta de alinhamento estratégico entre setores gera inconsistências e erros.
- Uma cultura que trata erros como aprendizado aumenta engajamento e satisfação.
- A liderança participativa incentiva confiança e inovação.
- Cultura de gerenciamento de falhas é um preditor de desempenho.

A SG Plan (2025) contribui principalmente para o primeiro objetivo específico, ao contextualizar o papel do treinamento no desenvolvimento humano, destacando competências, comunicação e diversidade de perfis. Também auxilia no segundo objetivo, ao demonstrar que alinhamento estratégico e gestão de pessoas impactam diretamente a eficiência operacional. Assim, este autor complementa a discussão ao integrar fatores humanos e estratégicos ao tema da gestão de treinamentos.

A pesquisa de Kussano, Bido e Sousa (2022) é fundamental para o primeiro e segundo objetivos específicos, pois mostra que treinamento não ocorre isoladamente, mas dentro de uma cultura organizacional que aceita erros como parte do aprendizado. Isso reforça a ideia de que o treinamento melhora não só desempenho técnico, mas também comportamento, engajamento e motivação — aspectos decisivos para a eficiência operacional. A inclusão deste estudo enriquece o TCC com uma perspectiva humana e psicológica.

## 6. CONCLUSÕES

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a importância do treinamento como ferramenta de gestão, evidenciando seu papel na redução de falhas operacionais e na melhoria do desempenho organizacional. A partir de uma abordagem exclusivamente bibliográfica, foi possível compreender que o treinamento, quando planejado de forma estratégica e alinhado aos objetivos corporativos, constitui um dos pilares para o fortalecimento da qualidade, da produtividade e da eficiência nas organizações.

O estudo demonstrou que o treinamento vai muito além do simples repasse de informações, configurando-se como instrumento capaz de desenvolver competências técnicas, comportamentais e estratégicas nos colaboradores. Essa compreensão atende ao primeiro objetivo específico, ao conceituar o treinamento como mecanismo de desenvolvimento humano e organizacional, conforme enfatizado por SERTMS (2025), SG Plan (2025) e Kussano, Bido e Sousa (2022).

Também foi possível verificar que o investimento em capacitação contínua contribui significativamente para o aprimoramento do desempenho individual e coletivo, reforçando o segundo objetivo específico. Autores como Yank Solutions (2025), Optimus (2025) e Voz da Indústria (2025) demonstram que colaboradores bem treinados cometem menos erros, têm maior clareza das atividades, comunicam-se melhor e utilizam de forma mais assertiva ferramentas tecnológicas e sistemas de gestão, o que resulta em menor retrabalho, maior eficiência e processos mais previsíveis.

Por fim, o terceiro objetivo específico, que buscava identificar boas práticas de treinamento presentes na literatura, também foi plenamente atendido. A revisão mostra que práticas como microaprendizagem, treinamentos realizados no local de trabalho, integração entre setores, padronização de comunicação e uso estratégico de indicadores contribuem significativamente para a redução de falhas e para o fortalecimento da cultura organizacional orientada à melhoria contínua. Autores como, Yank Solutions (2025) e Optimus (2025) reforçam que treinamentos eficazes são aqueles contextualizados, claros e integrados às necessidades reais das operações.

De forma geral, a análise dos estudos indica que organizações que investem em treinamento de maneira estruturada e contínua tendem a alcançar melhores

resultados, tornando-se mais competitivas, inovadoras e preparadas para enfrentar os desafios do mercado atual. Além disso, evidencia-se que a redução de falhas operacionais não depende apenas de tecnologias e processos, mas também — e principalmente — da capacitação, do engajamento e da cultura de aprendizado que a empresa promove.

Assim, conclui-se que o treinamento é uma ferramenta essencial da gestão moderna, capaz de transformar rotinas produtivas, reduzir desperdícios, estimular comportamentos colaborativos e fortalecer a excelência operacional. Recomenda-se que futuras pesquisas explorem estudos de caso práticos ou aplicações em ambientes industriais reais, permitindo mensurar de forma direta o impacto das práticas de treinamento discutidas neste trabalho.

## 7. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Considerando que este estudo possui natureza exclusivamente bibliográfica, recomenda-se que trabalhos futuros ampliem a compreensão sobre a relação entre treinamento, desempenho organizacional e redução de falhas operacionais por meio de pesquisas aplicadas e estudos de campo. Assim, sugerem-se as seguintes abordagens para investigações posteriores:

- **Realizar estudos de caso em empresas industriais**, analisando de forma prática o impacto de programas de treinamento na diminuição de falhas, retrabalhos e desperdícios, permitindo comparar os resultados teóricos com evidências reais.
- **Aplicar pesquisas quantitativas com colaboradores**, a fim de avaliar a percepção sobre a eficácia dos treinamentos, a clareza das instruções recebidas e o nível de preparo para execução das atividades, identificando correlações entre qualificação e produtividade.
- **Investigar a influência da comunicação interna e da integração entre setores** como fatores complementares ao treinamento no desempenho operacional, considerando aspectos comportamentais, culturais e estruturais.
- **Analisar a adoção de tecnologias de suporte ao treinamento** (microlearning, plataformas corporativas, simulações, realidade aumentada), verificando sua contribuição para o aprendizado prático e para a redução de erros humanos.
- **Avaliar o papel da liderança e da cultura organizacional** no sucesso dos programas de capacitação, especialmente em ambientes que lidam com alta complexidade operacional.
- **Desenvolver comparativos entre empresas que possuem programas formais de treinamento e aquelas que não possuem**, verificando diferenças em indicadores como produtividade, qualidade e retrabalho.

Essas propostas visam aprofundar a compreensão sobre o tema e possibilitar investigações mais amplas e aplicadas, contribuindo para a evolução das práticas de treinamento e para o fortalecimento da gestão da qualidade nas organizações.

## REFERÊNCIAS

- 1 SERTMS. A importância da gestão de treinamentos nas organizações. Disponível em: <https://sertms.com/blog/a-importancia-da-gestao-de-treinamentos-nas-organizacoes/>. Acesso em: 01 out. 2025.
- 2 YANK SOLUTIONS. Como diminuir erros operacionais. Disponível em: <https://yanksolutions.com.br/blog/como-diminuir-erros-operacionais/>. Acesso em: 01 out. 2025.
- 3 TWYGO. *Tipos de treinamento e desenvolvimento: 7 mais usados em 2025*. Twygo, 2025. Disponível em: <https://twygo.com/blog/tipos-de-treinamento-e-desenvolvimento/>. Acesso em: 1 out. 2025.
- 4 OPTIMUS. Os 5 erros mais comuns no controle de processos industriais e como evitá-los. Disponível em: <https://optimus.eng.br/os-5-erros-mais-comuns-no-controle-de-processos-industriais-e-como-evita-los/>. Acesso em: 01 out. 2025.
- 5 SG PLAN. Processos e organização na indústria: erros no gerenciamento industrial. Disponível em: <https://sqplan.com.br/blog/processos-e-organizacao-na-industria/erros-gerenciamento-industrial/>. Acesso em: 01 out. 2025.
- 6 KUSSANO, Walter Shuiti; BIDO, Diógenes de Souza; SOUSA, Washington Sabino de. O impacto da cultura de gerenciamento de falhas e erros na satisfação, engajamento e aprendizagem do trabalhador. In: XLVI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2022, 2022, On-line. Anais... São Paulo: ANPAD, 2022. Disponível em: <https://www.anpad.org.br/>. Acesso em: 01 out. 2025.
- 7 DESENVOLVE. Entenda o porquê que projetos de treinamento operacional falham e como evitar os erros principais. Disponível em: <https://desenvolve.info/entenda-o-porque-que-projeto-de-treinamento-operacional-falham-e-como-evitar-os-erros-principais/>. Acesso em: 01 out. 2025.