

Programa Comunicação 360°





Sumário

1.	Resumo executivo deste programa	11
2.	Nosso entendimento de suas necessidades & diagnóstico da situação atual	12
2.1.	Desenvolvimento & Personalização da Oferta	13
2.1.1.	Definição do Escopo.....	16
2.1.2.	Ofertas atuais.....	16
2.1.3.	Palestra Inicial.....	16
2.1.4.	Diagnóstico da Situação Atual	17
2.1.5.	Personalização das Capacitações.....	17
2.1.6.	Aplicação das Capacitações.....	18
2.1.7.	Avaliação da Reação.....	18
2.1.8.	Definir Próximas Ações	18
2.2.	Objetivos por área de foco	19
2.2.1.	Comunicação.....	19
2.2.2.	Negociação/Conflitos	20
2.2.3.	Gestão Eficaz do Tempo	20
2.3.	Público alvo	21
2.4.	Benefícios por área de foco	22
2.4.1.	Comunicações.....	22
2.4.2.	Negociações/Conflitos	22
2.4.3.	Gestão Eficaz do Tempo.....	23
3.	Desenvolvimento do ensino / Conteúdos Programáticos	24
3.1.	Curso “on line” e ao vivo Comunicação 360°	24
3.2.	Curso “on line” e ao vivo Comunicação Escrita para o Relacionamento Comercial	25
3.3.	Curso “on line” e ao vivo sobre Técnicas de Apresentação	28
3.4.	Curso “on line” e ao vivo Gerenciamento de Conflitos e Negociação	30
3.5.	Curso “on line” e ao vivo Gestão Eficaz do Tempo	31
3.6.	Data	32
3.7.	Carga Horária	32
3.8.	Pré-requisitos	33



3.9.	Metodologia de ensino	33
3.10.	Níveis de Avaliação	34
3.11.	Aplicação	34
3.11.1.	Requisitos Necessários	34
3.11.2.	Restrições.....	35
3.12.	Facilitadores	35



Sobre o GrupoTreinar



grupotreinar.com.br

“Somos uma rede de valor com foco em treinamento e capacitação profissional oferecendo mais de 230 ofertas em 23 áreas de conhecimento distintas e temos como missão ser um Canal de Divulgação e Distribuição de nossos parceiros de conteúdo”.

Estabelecemos e aprimoramos um processo contínuo para a localização de especialistas e captação automática de conteúdos significativos. Todos os quesitos postados são avaliados, bem como as qualificações do Professor ou Consultor, pois atuamos em conformidade com a **ISO 10015*1** e assim asseguramos aos nossos clientes toda qualidade exigida.

Dispomos de um ambiente tecnológico completo para apoio na captação, publicação e divulgação destes conteúdos e nossa tecnologia possibilita capacitações e consultorias “online” de forma síncrona ou assíncrona.

“Mantemos uma central de relacionamento com os clientes, sendo que já atendemos mais de 300 das 500 maiores empresas nestes mais de dez anos de atuação.”

Antonio Bucci – CEO





Alguns Clientes Corporativos



<<Clique aqui>> para acessar a Relação Completa e Atualizada dos conteúdos do Grupo Treinar

<<Clique aqui>> para acessar mais de 200 artigos em nosso Blog

[<<Clique aqui>>](#) para acessar testemunhos de nossos cursos “on line e ao vivo”



Como entender o outro e fazer-me entender?

A comunicação de modo geral e nas organizações especificamente é um dos fatores que mais impacta, positivamente ou negativamente, no relacionamento interpessoal, na performance e nos resultados finais. Assim, as empresas têm gradativamente se preocupado cada vez mais em fazer a gestão da comunicação de maneira mais efetiva.

Sendo este o principal motivador para a criação deste **Programa Comunicação 360º**, cujo foco é buscar uma comunicação assertiva que visa apoiar, capacitando pessoas sejam individuais ou em grupos de colaboradores, para desenvolverem esta competência e suas habilidades tanto orais como escritas.

Desvios de conduta no ambiente de trabalho e práticas abusivas, muitas vezes, são resultado de ineficiência na troca de ideias entre os profissionais e repercutem negativamente na imagem da empresa. Para contornar isso, especialistas como o psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg passaram a estudar alternativas, como a [comunicação não violenta nas organizações](#) que é uma estratégia para redução de conflitos e aumento da empatia no ambiente de trabalho, percebida hoje como essencial para a transformação das organizações.

De acordo com o seu criador, a técnica visa utilizar a comunicação para criar relações melhores entre indivíduos. Por isso, ela é essencial para a [gestão de pessoas](#) nos ambientes de trabalho. Neles, ela ajuda a identificar e solucionar conflitos, determinar quando alguém invade o espaço do outro e a vocalizar melhor as necessidades de cada um.

O primeiro passo para a construção de uma comunicação não violenta é ouvir com atenção aquilo que os indivíduos ao redor dizem e se colocar no lugar deles.

É comum encontrarmos falhas na comunicação justamente por não sabermos ouvir e não termos empatia, seja dentro de uma organização ou na vida de qualquer indivíduo, contudo sabemos que isso provoca uma série de problemas e conflitos nos relacionamentos.



Daí incluímos neste programa um Curso específico voltado para a Gestão de conflitos e negociação, justamente porque as habilidades neste sentido são primordiais, seja na área comercial, seja em qualquer outra atividade humana. Afinal estamos sendo sempre postos em xeque e negociando.

Como organizar o meu dia-a-dia dando prioridades e distribuindo meu tempo no que é realmente importante?

O único recurso que temos em comum é o tempo e não há como discordar. Compromissos relacionadas ao trabalho, relacionamentos, educação, família e saúde competem entre si. Ainda que todos tenhamos rigorosamente 1.440 minutos todos os dias existe, sim, uma restrição de tempo para dar conta de tudo – até porque nossas atividades não envolvem apenas a vida profissional.

Tendo em vista a crescente demanda pelo aumento da produtividade pessoal incluímos neste programa o Curso Gestão Eficaz do Tempo onde o participante será incentivado a pensar sua rotina diária e readequar conforme as técnicas de eliminação de desperdiçadores de tempo. Ganhando, dessa forma, horas úteis para cumprimento de suas atribuições, entregas no prazo e alívio do stress.

Como conciliar o aprendizado contínuo com a comunicação e assim potencializar meus conhecimentos e performance?

A tomada de consciência de nossos pontos fortes e fracos nos leva ao questionamento e estimula a nossa capacidade de [tomada de decisão](#): como podemos potencializar nossos talentos e, assim, ter mais sucesso em nossa carreira?

São as situações que nos desafiam que fazem crescer o grau de complexidade de nossas experiências.



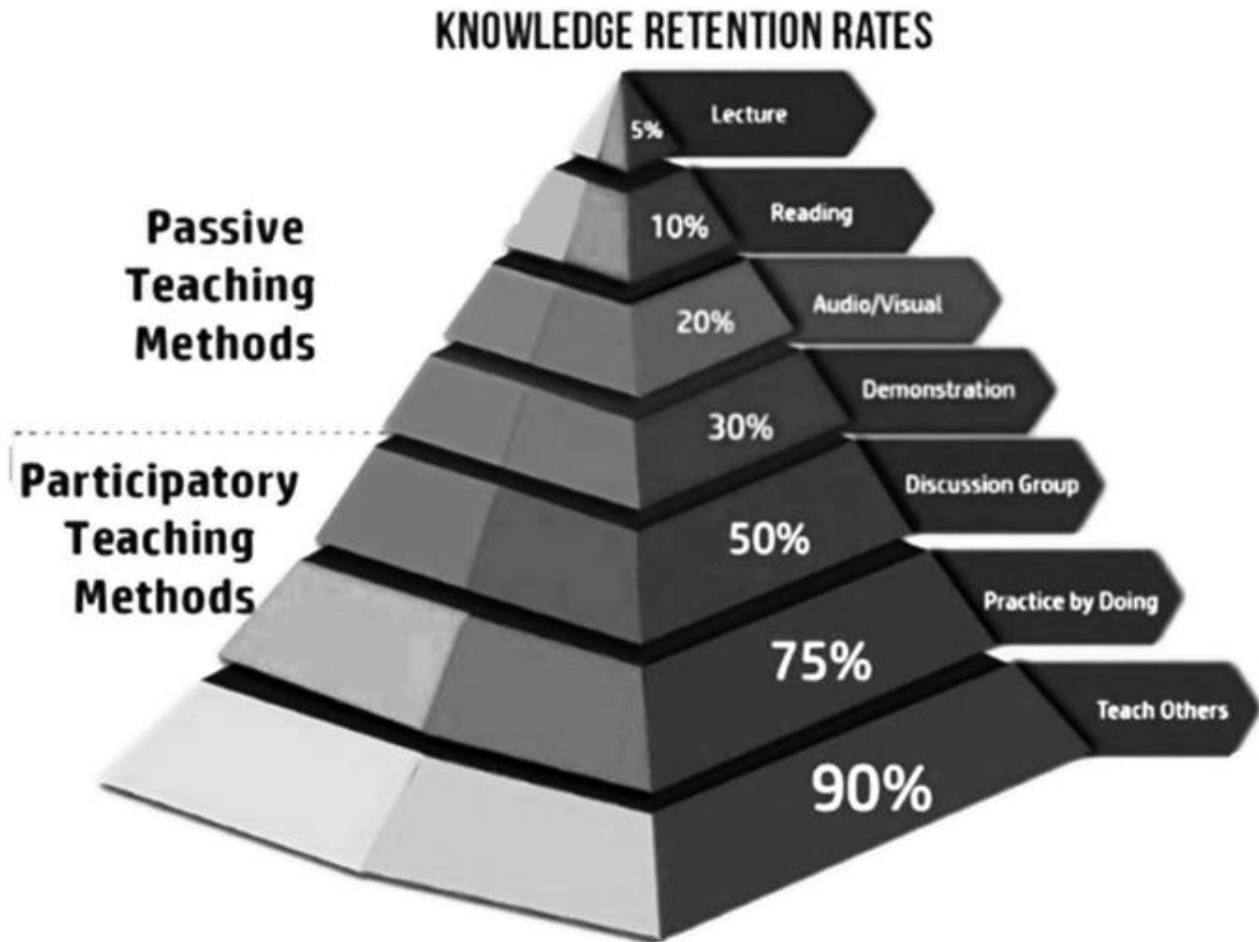
Por meio do *lifelong learning* (aprendizagem contínua ou educação continuada) nossa capacidade de tomada de decisão se fortalece, uma vez que o conhecimento abre nossas possibilidades de reflexão e pontos de vista até então não considerados, gerando mais valor à nossa jornada enquanto indivíduos e profissionais.

Uma das propostas do "*lifelong learning* é transformar a ideia de que o aprendizado não termina quando o estudante sai da sala de aula ou recebe um diploma. Se bem entendido, o termo refere-se ao aprendizado de toda vida, caminho que vai na direção oposta da mentalidade pré-globalização, quando profissionais se formavam e já estavam aptos para trabalhar nas suas áreas durante toda a vida.

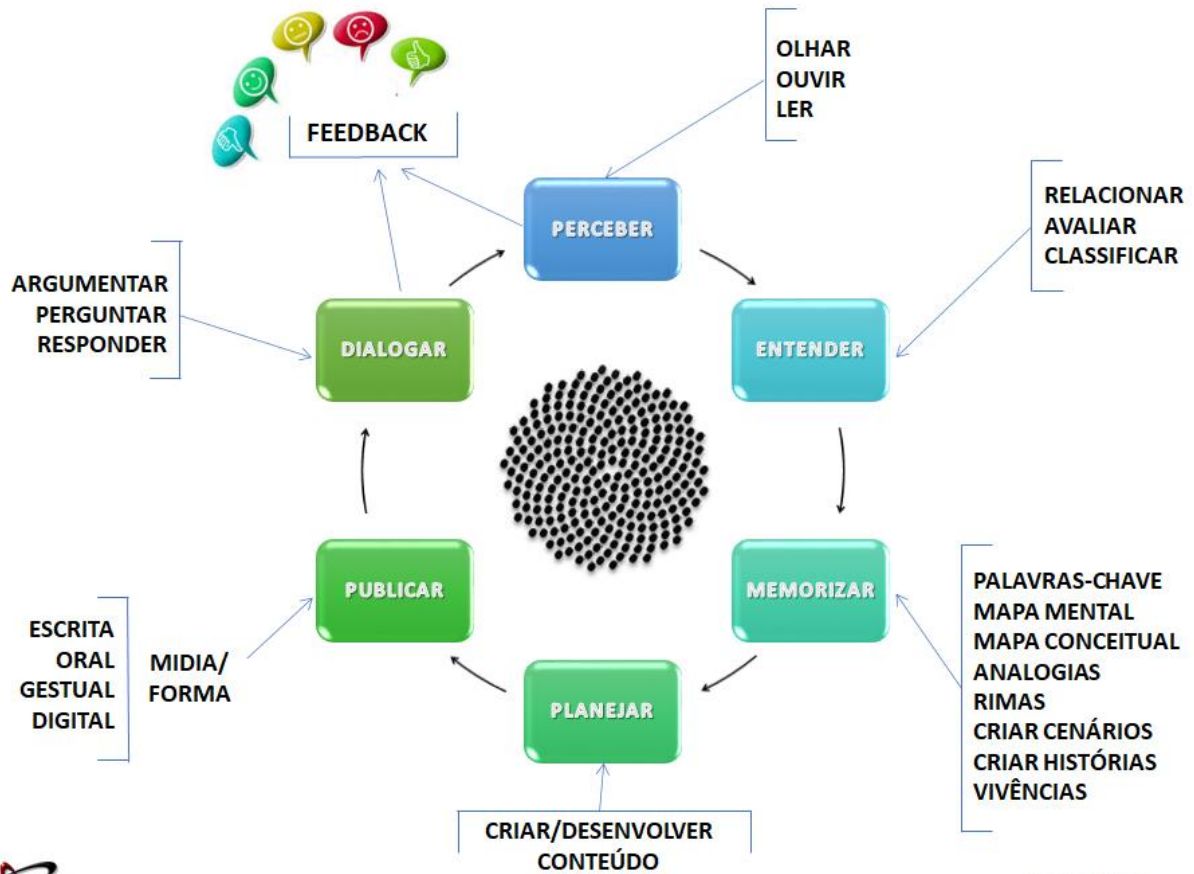
Entre os benefícios apontados por pesquisas, como a "*Lifelong learning; why do we need it?*", da Universidade de Teerã, estão maiores salários para os profissionais que se mantêm atualizados e maior capacidade de adaptação.

Além do aspecto salarial, o "*lifelong learning*" também garante mais oportunidades de emprego, já que novas carreiras e habilidades são requeridas a todo tempo.

Para garantir a absorção de aprendizado, uma das dicas é aplicar a teoria à prática. Na famosa pirâmide (veja figura a seguir) de William Glasser, que mostra como aprendemos, as atividades práticas e o ato de ensinar um tema aos outros é a principal forma de absorver um novo conhecimento.



Essa dinâmica é aplicada no processo de educação executiva e pode ser potencializada pelo ciclo do conhecimento associado à **Comunicação 360°** Como podemos ver na figura a seguir:



Antonio Bucci

Visão Geral – Comunicação 360° e Aprendizado Contínuo





1. Resumo executivo deste programa

ITEM	DESCRIÇÃO
Capacitação	Programa Comunicação 360º
Carga horária	Até 56 horas/turma
Número de dias	A combinar
Quantidade de participantes	A definir
Local	Remotamente, via plataforma de videoconferência
Quantidade de turmas	A definir
Preço Total	A definir
Condições de pagamento	A definir



2. Nosso entendimento de suas necessidades & diagnóstico da situação atual

- Diagnóstico da situação atual tendo como foco o desenvolvimento de uma capacitação personalizada.
- Este diagnóstico abrange todos os componentes/elementos envolvidos nos processos de Comunicação, mesmo que não estejam formalmente documentados.
- Aferir e melhorar, especificamente, o quanto as comunicações atuais estão aderentes para com as melhores práticas recomendadas e assim propor um programa de capacitação específico e personalizado tendo como base as nossas ofertas padrão atuais.
- Especificar a aplicação do programa personalizado e a avaliação dos resultados imediatos e em curto prazo, propondo criação e/ou melhorias nos processos.



2.1. Desenvolvimento & Personalização da Oferta

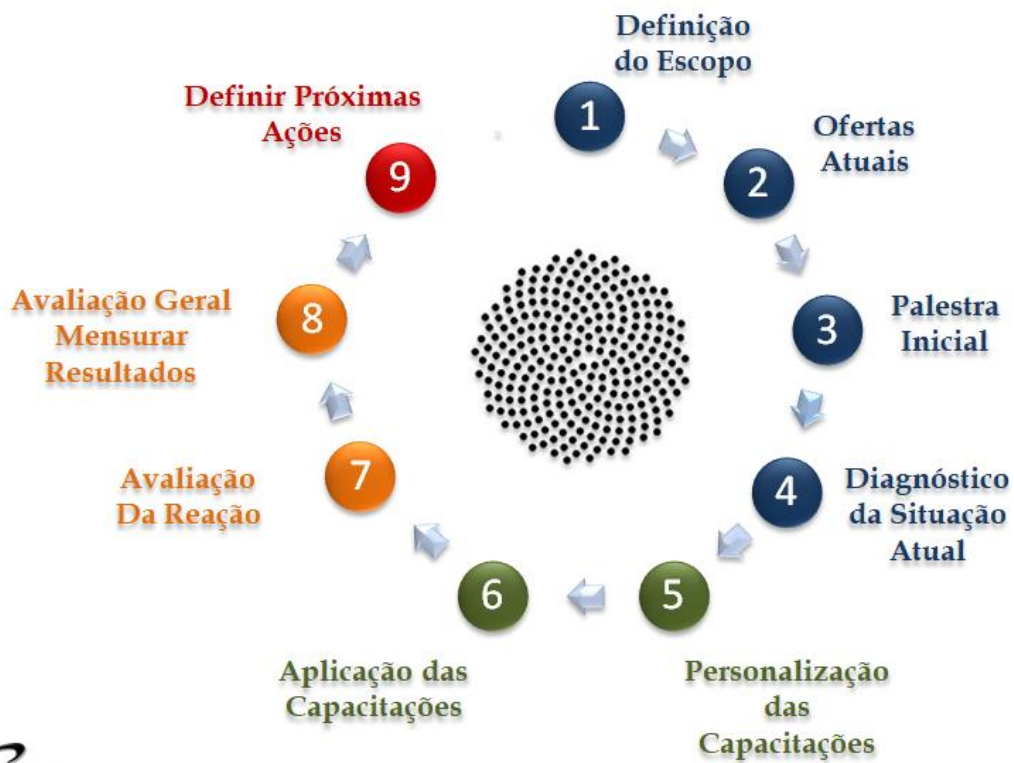
Ciclo "PDCA"



Dr. [W. Edwards Deming](#) -> Pai do controle de qualidade -> "ciclo de [Shewhart](#)"

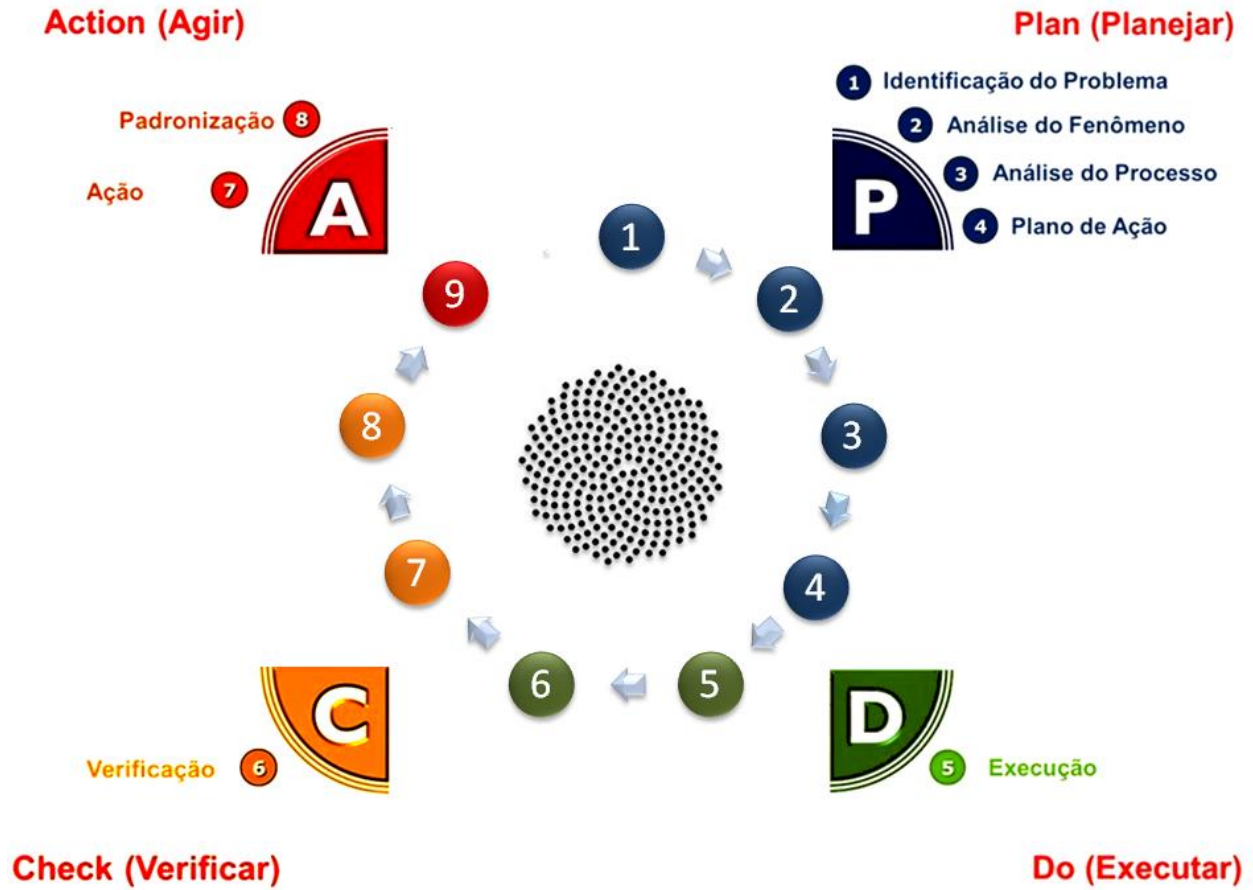
Antonio Bucci





Antonio Bucci







2.1.1. Definição do Escopo

O escopo da avaliação e da capacitação pode variar, embora o modelo proposto adote a visão total da gestão do relacionamento no aspecto comunicações a partir do perfil do cliente, do perfil dos funcionários e da natureza dos produtos/serviços.

2.1.2. Ofertas atuais

Curso “on line” e ao vivo Comunicação 360°

Curso “on line” e ao vivo Comunicação Escrita para o Relacionamento Comercial

Curso “on line” e ao vivo sobre Técnicas de Apresentação

Curso “on line” e ao vivo Gerenciamento de Conflitos e Negociação

Curso “on line” e ao vivo Gestão Eficaz do Tempo

2.1.3. Palestra Inicial

Esta palestra tem como objetivo sensibilizar a todos sobre a proposta de aprimoramento das comunicações no relacionamento, bem como ser também um “brainstorming”



inicial visando a oportunidade de ter todos os envolvidos reunidos.

- Tempo estimado da Palestra: 40 minutos.
- Tempos estimado para perguntas e respostas: 20 minutos.
- Público a definir.

2.1.4. Diagnóstico da Situação Atual

Este diagnóstico inicial irá permitir o conhecimento detalhado dos “GAP’s” de comunicação existentes e tentar relacioná-los com as principais causas dos problemas, os quais poderão estar nos processos, nas tecnologias utilizadas ou na capacitação e habilidades atuais das pessoas envolvidas.

2.1.5. Personalização das Capacitações

Tendo em vista as informações obtidas em tempo de levantamento para o Diagnóstico da situação atual iremos relatar em detalhes os principais pontos onde há uma comunicação inadequada e a partir daí elaborar uma adaptação de nossos programas padrão de capacitação, conforme descrito anteriormente, e submeter a aprovação



pelo responsável na empresa contratante. O objetivo desta fase é determinar exatamente:

- Os resultados esperados;
- As competências a serem desenvolvidas;
- Habilidades a serem desenvolvidas;
- Atitudes a serem desenvolvidas.

2.1.6. Aplicação das Capacitações

Com a aprovação formal pela empresa contratante, bem como as definições de data, hora, iremos proceder com as capacitações de forma personalizada.

2.1.7. Avaliação da Reação

Nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

2.1.8. Definir Próximas Ações

VERIFICAÇÃO

Tendo em vista o encerramento do ciclo de capacitações observar o reflexo nas possíveis melhorias dos processos através dos respectivos índices de desempenho.



PADRONIZAÇÃO

Para evitar que o problema já solucionado reapareça devido ao não cumprimento de um determinado padrão é importante a realização de verificações periódicas.

2.2. Objetivos por área de foco

2.2.1. Comunicação

Gerais:

Definir uma coletânea de conteúdos de forma organizada visando prover o participante de conhecimentos e habilidades no sentido de aprimorar as competências e habilidades em comunicação de forma geral.

Específicos:

- Introduzir Técnicas de Comunicação: no início da fala/texto, a conquista; no desenvolvimento da fala/texto, a persuasão; no encerramento da fala/texto, o encantamento (permanecer na memória do público);
- O participante aprenderá a comunicar-se melhor, com exemplos práticos e reais de seu cotidiano.



2.2.2. Negociação/Conflitos

Analisar os fundamentos do gerenciamento de conflitos e da condução de negociações no ambiente corporativo, incluindo:

- A natureza dos conflitos e formas do seu gerenciamento no ambiente organizacional;
- A influência da Teoria dos Jogos, da Decisão e da Utilidade nos processos de negociação;
- Os componentes essenciais de uma negociação baseada em princípios (Modelo Harvard);
- O desenvolvimento das fases e estágios de uma negociação.

2.2.3. Gestão Eficaz do Tempo

Conscientização dos fatores desperdiçadores de tempo, bom uso das ferramentas que auxiliam na organização e ganho de tempo e estabelecimento de metas.

Tornar o participante mais atento aos erros diários cometidos que levam ao desperdício de tempo, mais crítico com suas prioridades e habilitados a utilizar ferramentas que o auxiliem na maximização do seu tempo.



2.3. Público alvo

Diretores, gerentes, pessoal de Vendas, Marketing, Atendimento ao Cliente e todos aqueles que tem a Comunicação, a Negociação e a Gestão de Conflitos como fator preponderante na empresa, notadamente:

- **Pessoal de vendas** que necessita melhorar suas apresentações, suas argumentações, sua participação em reuniões de negócios, sua capacidade de persuasão (o mesmo vale para o pessoal de pré-vendas);
- **Pessoal de marketing** que necessita aprimorar sua comunicação com o cliente interno e com o cliente externo, bem como a intermediação e resolução de conflitos;
- **Pessoal de treinamento** para que seus cursos sejam mais dinâmicos e atraentes;
- **Pessoal de RH** que está sempre se dirigindo aos colaboradores da empresa, levando até eles palavras de incentivo e motivação;
- **Pessoal do SAC** e das recepções, cujo bom atendimento é responsável pela manutenção do cliente fiel bem como a intermediação e resolução de conflitos;
- **Pessoal de suporte** que, ao resolver o problema do cliente, em momentos decisivos, concretiza o marketing do pós-venda;



- **Facilitadores** de todos os níveis para que transformem simples aulas em apresentações memoráveis;
- **Gerentes de projetos**, que estão sempre diante de suas equipes em palestras de orientação, de correção de rumos, aperfeiçoando procedimentos e também diante de seus clientes e usuários explicando o andamento e as fases do trabalho;

2.4. Benefícios por área de foco

2.4.1. Comunicações

O participante aprenderá a comunicar-se melhor, com exemplos práticos e reais de seu cotidiano. Este não é um treinamento específico em Língua Portuguesa, mas em Comunicação de forma geral, no qual se tem, como objetivo principal, tornar os materiais produzidos serem mais acessíveis, inteligíveis e bem redigidos e/ou expressados de forma oral.

2.4.2. Negociações/Conflitos

Durante este treinamento, o participante desenvolverá as competências essenciais:

- Ao gerenciamento de conflitos em seu ambiente profissional, a fim de assegurar o desenvolvimento das



equipes de trabalho mediante a preponderância da cooperação nas relações humanas;

- À participação com sucesso em episódios de negociação.

Após o treinamento, o participante será capaz de:

- Prevenir, detectar, analisar e solucionar conflitos dos mais diversos tipos em seu ambiente profissional;
- Selecionar a melhor abordagem estratégica e tática para solucionar conflitos organizacionais;
- Reconhecer as características mais comuns das interações entre atores em divergência;
- Planejar e conduzir processos de negociação que assegurem sucesso no plano relacional e no plano substantivo.

2.4.3. Gestão Eficaz do Tempo

O participante será incentivado a pensar sua rotina diária e readequar suas ações conforme as técnicas de eliminação de desperdiçadores e maximizadores de tempo. Ganhando, dessa forma, horas úteis para cumprimento de suas atribuições, entregas no prazo e alívio do stress.



3. Desenvolvimento do ensino / Conteúdos Programáticos

3.1. Curso “on line” e ao vivo Comunicação 360°

- Tudo sobre Comunicação: pessoal, interpessoal e intrapessoal
- Falar, ouvir, sentir, perceber, escrever, ler, intuir
- Autoconhecimento: estima, imagem, confiança
- Motivação: motivo + ação
- Marketing e *Branding* Pessoal
- Credibilidade
- Os Instrumentos da Comunicação: a Voz, o Vocabulário, a Expressão Corporal
- Inovação: crescimento e sobrevivência das empresas
- Adaptação a mudanças
- Ter boas ideias e colocá-las em prática
- Os perigos da Zona de Conforto
- Mentalidade de “Dono do Negócio”
- Falar a verdade: dores e delícias
- Complexo de Sissi
- Trabalho em Equipe: egos em função do conjunto
- Atendimento ao cliente
- Feedback interpessoal
- Olhando para a concorrência
- Redes Sociais



3.2. Curso “on line” e ao vivo Comunicação Escrita para o Relacionamento Comercial

1) Questões comportamentais relacionadas à comunicação escrita:

- A formalidade exigida em uma comunicação comercial, sem ser piegas.
- A necessidade de respeitarem-se as normas da empresa no trato com os clientes.
- Padronização da comunicação, conforme as características da empresa.
- Pronomes de tratamento: como utilizá-los comercialmente.

2) A base de tudo: o texto

- Por que o que eu escrevo é interpretado de maneira equivocada?
- Como redigir um texto que seja entendido, sem margem para dupla interpretação?
- Por que o texto escrito é diferente da fala?
- O que fazer para escrever melhor?
- Termos técnicos: qual é a medida exata para usá-los?
- Exercícios de interpretação de texto.
- Exercícios de redação de texto.



3) Principais ferramentas escritas para a comunicação empresarial:

- E-mail: qual é a finalidade desse meio de comunicação?
 - como deve ser a estrutura de um texto de e-mail?
 - como é a saudação de um e-mail comercial?
 - como é a despedida de um e-mail comercial?
 - abreviação de palavras
 - uso de anexos
 - confirmação de leitura
 - erros mais comuns
 - exercícios de redação de e-mails

- WhatsApp comercial: as regras de ouro do uso do WhatsApp comercial
 - o texto é mesmo importante?
 - um emoticon fala mais do que mil palavras?
 - a diferença da linguagem escrita e da falada
 - a emoção ausente na escrita e a confusão que isso pode gerar
 - paciência: a essência das conversas pelo WhatsApp comercial



-
- Exercícios de redação de WhatsApp

 - Meios impressos: como eles são redigidos atualmente, num mundo tão digital?
 - cartas, comunicados, solicitações e outros papers
 - Exercícios de observação de modelos de materiais diversos
 - Propostas: objetividade, com detalhamento na medida
 - a proposta como objeto jurídico
 - clareza, coerência e isenção de termos técnicos
 - Exercícios de discussão sobre propostas específicas da empresa, caso os alunos desejem trazê-la à aula



3.3. Curso “on line” e ao vivo sobre Técnicas de Apresentação

1) Definindo o assunto

- Análise da plateia e do ambiente: Qual é o público alvo
- Para que servirá a palestra
- Quando será (adequação ao tempo disponível). Local/ambiente
- O indivíduo como orador: Autoanálise
- Análise do assunto. Análise do tempo disponível para preparar-se

2) Articulando o assunto

- Coleta de informações Dados que darão sustentação ao discurso
- Histórias e casos Imagens disponíveis

3) Organização do Material

- Atualização do material existente Desenvolvimento de material novo

4) Planejamento do discurso

- Fixação da linha central do discurso (ordenação das ideias);
- Início do discurso: Promover a descontração inicial
- Provocar a curiosidade sobre o tema da fala. Capturar a atenção da plateia e gerar a expectativa adequada
- Mostrar a importância do assunto



- Falhas mais comuns que podem ocorrer na abertura
- Apresentação do discurso:
- Técnicas de domínio de palco Tranquilidade, Segurança, Confiança. Técnicas de domínio da situação.
- Importância da impostação da voz;
- Postura em palco; a força da comunicação não-verbal.
- Importância dos acessórios disponíveis
- Computador, Projetor, “Laser-pointer”, “Flip-chart” etc
- Finalização do discurso: Descontração para a finalização do discurso
- Resumo da ideia central do tema
- Conclusão satisfatória do discurso
- Mensagem memorável

5) Técnicas para a boa fluência na apresentação de um tema

- Itens essenciais:
- Os recursos naturais do aparelho fonador
- Técnicas de uso e preservação da voz
- Exercícios de aquecimento antes da fala
- Exercícios de técnica vocal (aprimoramento da dicção)
- Treinos/ensaios



3.4. Curso “on line” e ao vivo Gerenciamento de Conflitos e Negociação

1) Fundamentos do gerenciamento de conflitos

- Caracterização dos conflitos.
- O conflito na evolução de grupos e equipes.
- Gerenciamento de conflito em equipes de trabalho.
- Gerenciamento de conflito entre equipes de trabalho.

2) Interações de atores em divergência

- O comportamento humano.
- A Teoria dos Jogos.
- A Teoria da Decisão.
- A Teoria da Utilidade

3) Negociação I - Elementos essenciais

- Conceitos fundamentais.
- Formas de condução das negociações.
- As pessoas e as partes.
- O processo - objetos, instrumentos e dinâmicas.
- Distorções a evitar.



4) **Negociação II - Preparação, execução e controle**

- Fases e estágios.
- A preparação - planejamento e simulação.
- A execução.
- O Controle

3.5. Curso "on line" e ao vivo Gestão Eficaz do Tempo

- Conceito de tempo e custo do tempo;
- Universo Emocional X Tempo;
- Planejamento Adequado;
- Estabelecer objetivos;
- Definir prioridades (urgente, importante, fácil, complexo);
- Acompanhar e controlar a programação / prazos;
- Lidar com imprevistos;
- Desperdiçadores de tempo: como evitá-los;
- Como incorporar novos hábitos em seu dia-a-dia;
- Administração do tempo e qualidade de vida.



3.6. Data

Esta formação está prevista inicialmente para ser realizada de forma “on line”, síncrona e ao vivo “in company”, remotamente. As aulas serão durante o horário comercial, entre 09h00min e 18h00min horas.

3.7. Carga Horária

CAPACITAÇÃO	N.HORAS
Curso “on line” e ao vivo Comunicação 360º	8 horas
Curso “on line” e ao vivo Comunicação Escrita para o Relacionamento Comercial	16 horas
Curso “on line” e ao vivo sobre Técnicas de Apresentação	8 horas
Curso “on line” e ao vivo Gerenciamento de Conflitos e Negociação	16 horas
Curso “on line” e ao vivo Gestão Eficaz do Tempo	8 horas
TOTAL	56 horas



3.8. Pré-requisitos

Conhecimentos da Organização, estrutura e processos de gerenciamento de relacionamento com terceiros (clientes, revendas e/ou fornecedores).

3.9. Metodologia de ensino

O participante aprenderá a comunicar-se melhor, com exemplos práticos e reais de seu cotidiano. Este não é um treinamento específico em Língua Portuguesa, mas em Comunicação de forma geral, no qual se tem, como objetivo, tornar os materiais produzidos serem mais acessíveis, inteligíveis e bem redigidos e/ou expressados de forma oral.

Espera-se que através dos exercícios os alunos possam elaborar um diagnóstico pessoal de administração do tempo e um plano de ação tendo em meta a sua gestão eficaz.

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais da empresa.



3.10. Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

3.11. Aplicação

3.11.1. Requisitos Necessários

A formação proposta, deve considerar os seguintes pontos a fim de responder com eficácia aos requisitos:

- Material de Apoio (fornecido pela empresa contratante);
- As impressões das apostilas serão de responsabilidade da empresa contratante;
- O cancelamento dentro do prazo de 10 até 5 dias corridos antes do dia previamente agendado para o início do treinamento acarretará o pagamento de 25% do valor do treinamento. Caso o cancelamento ocorra num prazo inferior a 5 dias corridos antes do início previamente agendado, caberá ao cliente o pagamento do valor integral do treinamento ao GRUPOTREINAR.



3.11.2. Restrições

Para o curso “on line” e ao vivo será utilizada a tecnologia de comunicação da empresa contratante. Todo o material gerado é de propriedade do GRUPOTREINAR e de seus parceiros de conteúdo e não poderá ser utilizado sem a autorização do mesmo.

Também está vedada a filmagem do curso para uso posterior.

Se houver essa necessidade favor nos contatar com antecedência.

3.12. Facilitadores

- Bacharel, Mestre e Doutor em Ciências Militares pela Escola de Comando e Estado-Maior do Exército. Possui MBA em Administração pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), MBA em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro e MBA em Gerenciamento de Projetos pela Universidade da Califórnia Irvine e FGV. É certificado Project Management Professional (PMP) pelo Project Management Institute (PMI). Coronel da reserva das Forças Especiais do Exército, com mais de 30 anos de experiência em Segurança/Defesa. No exterior, foi observador militar da ONU em Moçambique, comandante do 15º contingente militar brasileiro no Haiti, instrutor da Escola Superior do Exército na Venezuela, Participou de diversos seminários e exercícios nos Estados Unidos, França e Alemanha No Brasil,



entre outras comissões, foi instrutor do Centro de Instrução de Guerra na Selva, oficial de operações e comandante do 1º Batalhão de Forças Especiais, oficial de planejamento da Brigada de Infantaria Paraquedista e chefe do estado-maior do Comando de Operações Especiais. No último cargo, participou do planejamento contraterrorismo da Copa das Confederações 2013, Copa do Mundo 2014 e Olimpíadas Rio-2016. Atualmente na iniciativa privada, trabalha como consultor de Estratégia, Inteligência, Gerenciamento de Riscos e Projetos da Brainstorming Consultoria (RJ) junto a órgãos públicos e privados. Dentre outros clientes, prestou consultoria para a Agência Nacional do Cinema (ANCINE) no Rio de Janeiro/RJ, Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) em Brasília/DF, além da Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), em Lima/Peru. É professor de programas de MBA no IPOG (Goiânia/GO) e ISAE/FGV (Curitiba-PR). Colabora como docente voluntário na Escola Superior de Guerra (Brasília/DF), na Associação dos Diplomados da Escola Superior de Guerra (ADESG/GO) e no capítulo Goiás do PMI.



- Mestras em Administração de Empresas e Pós-graduadas em Gestão de Pessoas e Psicopedagogia, Professoras Universitárias e em órgãos ligados à Governos ministrando conteúdos ligados aos temas: Atendimento, Organização de Eventos, Ética Profissional, Gestão Secretarial, Técnicas Secretariais e Documentação. Além da competência acadêmica a equipe também tem bastante experiência profissional pois são em sua maioria Secretárias Executivas Bilíngues com mais de 20 anos de atuação, assessorando Diretores e Presidentes de empresas nacionais e multinacionais.
- Jornalista, pós-graduada em Comunicação Empresarial pela Faculdade Cásper Líbero, com extensão universitária em Redes Sociais pela ESPM e especialização em Franchising pela FGV.
- Consultora em Comunicação. Publicitária. Escritora. Redatora e roteirista. Atriz e diretora de teatro e vídeo.



*1 EM BUSCA DA EFICÁCIA EM TREINAMENTO NORMA ABNT NBR ISO 10015:2001

Gestão da qualidade Diretrizes para treinamento

Diagnóstico e Prognóstico	Pág. 18
Processo De Treinamento da organização diagnóstico	Pág. 19
C.H.A. - Conhecimento - Habilidade - Atitude	Pág. 20
O Conceito de Competência	Pág. 21
O Conceito de Entrega	Pág. 23
<i>Core competence</i> - Competência essencial	Pág. 24
Competências individuais	Pág. 26
O treinamento como recurso estratégico	Pág. 27
O envolvimento dos treinandos	Pág. 31
Diretrizes para treinamento	Pág. 36
Definição das Necessidades de Treinamento -DNT	Pág. 38
Formulário para Definição das Necessidades de Treinamento	Pág. 44
Projeto e planejamento do treinamento	Pág. 46
EAD e ISO 10015 (Métodos de treinamento)	Pág. 47
Plano de curso	Pág. 49
Plano de aula	Pág. 50
Execução do treinamento	Pág. 51
Avaliação dos resultados do treinamento	Pág. 52
Avaliação dos resultados do treinamento - Monitoração	Pág. 53
Eficiência e eficácia - Conceitos	Pág. 54
Eficácia do treinamento	Pág. 55
Ciclo PDCA - Planejar - Executar - Avaliar - Agir corretivamente	Pág. 57
E se o treinamento for mal avaliado?	Pág. 58
Responsáveis pela implementação da norma ISO 10015	Pág. 51
Avaliação de treinamento - Considerações	Pág. 64
Objetivos das avaliações	Pág. 66
Considerações sobre medições	Pág. 68
Planejamento das avaliações	Pág. 69
O primeiro treinamento a gente nunca esquece	Pág. 71
Avaliação de empregado recém-contratado	Pág. 72
Avaliação de Reação	Pág. 74
Outros modelos de avaliação tipo Reação	Pág. 77
Avaliação da Aprendizagem	Pág. 78
Avaliação da mudança de comportamento	Pág. 81
Avaliação de Resultados -Qualitativos e Quantitativos	Pág. 84
Avaliação de Resultados - Auto Avaliação do Treinando	Pág. 87
Avaliação de Resultados - Auto Avaliação do Gestor	Pág. 88



Avaliação do Retorno do Investimento - ROI	Pág. 89
Indicadores para avaliar resultados de treinamento	Pág. 93
Outros métodos, técnicas e recursos para avaliar	Pág. 98
Relatório de avaliação dos resultados de treinamento	Pág.102
Relatório de Avaliação	Pág.103
Avaliação do Treinamento - Procedimento Padrão -	Pág.105
Os autores	Pág.107

Fonte: <https://bit.ly/3d2AcjI>

*Material desenvolvido para o
treinamento em parceria com o
GrupoTreinar. É proibida a cópia
deste conteúdo, no todo ou em
parte, sem autorização prévia.*

