

## ISO 10015 – DIRETRIZES PARA TREINAMENTO

### Estágios para desenvolvimento de treinamento (PDCA):

- Definição das necessidades de treinamento;
- Projeto e planejamento do treinamento;
- Execução do treinamento;
- Avaliação dos resultados do treinamento.

Importante: inserir os funcionários no planejamento do treinamento (participação ativa).

### Identificar as lacunas de competência por meio de:

- Entrevistas;
- Questionários;
- Observações;
- Discussões em grupo e;
- Pareceres de especialista.

### Métodos de treinamento:

- Cursos e seminários no local ou fora do local de trabalho;
- Estágios;
- Treinamento no local de trabalho;
- Auto-treinamento e;
- Educação à distância.

### Critérios:

- Data e local;
- Infra-estrutura e instalações;
- Custo;
- Objetivos do treinamento;
- Público-alvo;
- Métodos de treinamento e conteúdo programático;
- Equipe e materiais necessários ao treinamento;
- Requisitos financeiros;
- Duração do treinamento;
- Cronograma;
- Avaliação e;
- Certificação.

### Medidas da avaliação:

- Satisfação do treinando;
- Aquisição de conhecimentos, habilidades e comportamentos do treinando;
- Desempenho do treinando no trabalho;
- Satisfação do gerente do treinando;
- Impacto na organização do treinando e;
- Monitoração do processo de treinamento.

### Avaliações:

- Curto prazo: verificar a opinião do treinando e;
- Longo prazo: verificar a melhoria da produtividade e do desempenho no trabalho.

### Processo de avaliação:

- Coleta de dados e;
- Elaboração de relatório de avaliação.

### Validação do processo:

- Relatórios de todas as etapas e lista de frequência dos funcionários.