

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**TREINAMENTO ONLINE DOS PROCESSOS DE GERAÇÃO
DE MULTA NA EMPRESA DATA TRAFFIC EM
APARECIDADE DE GOIÂNIA**

Aluna: Tatiele Cristina de Jesus Nogueira

Orientadora: Prof.^a M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**TREINAMENTO ONLINE DOS PROCESSOS DE GERAÇÃO
DE MULTA NA EMPRESA DATA TRAFFIC EM
APARECIDADE DE GOIÂNIA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof.^a. M^a Maria Rita Almeida Gonzaga.

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Tatiele Cristiana de Jesus Nogueira

**TREINAMENTO ONLINE DOS PROCESSOS DE GERAÇÃO
DE MULTA NA EMPRESA DATA TRAFFIC EM
APARECIDADE DE GOIÂNIA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Avaliado em ____ / ____ / ____

Nota Final: () _____

Professora Orientadora M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Professor Examinador Esp Mauricio Pacheco Miranda

Aparecida de Goiânia, 2015

RESUMO

No ramo de tecnologias de equipamentos de geração de infrações de trânsito, há muitos concorrentes diretos empresas que atuam no mesmo seguimento vendo a grande necessidade de melhoria em busca de um diferencial, foi implantado um treinamento online com um vídeo aula, Gustavo e Magdalena (2009) Conceituam os vídeos de treinamento tem o objetivo muito bem definido entendimento claro, tem o intuito de ensinar, treinar e capacitar melhorando cada dia mais a visão de cada colaborador. Com a criação do vídeo aula os colaboradores poderão ter os treinamentos em seus estados, pois o treinamento ficará disponível na internet da empresa 24 horas, assim que a dúvida surgir e só assistir sem precisar vir das filiais para a matriz reduzindo também os custos de deslocamento. Com a criação do vídeo aula foi possível reduzir 40% os descartes das imagens ruins, pois com fácil entendimento os colaboradores posicionam o equipamento de forma correta.

Palavras – Chave: Treinamento, Vídeo Aula e diferencial

ABSTRACT

In the business of generating traffic violations equipment technologies, there are many direct competitors, business operating in the same segment. Seeing the great need for improvement in search of a differential, an online training was suggested in a video class that as Gustavo and Magdalena (2009) The training videos has the purpose very well defined clear understanding, aims to teach, train, empower improving more and more the vision of each employee. With the creation of the video lesson employees may have the trainings in their states, as training will be sent as an attachment via the Internet is available 24 hours, so that doubts arise and only the video lesson watch come without branches for matrix also reducing costs of deslocamento. Com the creation of the video lesson could be reduced 40% discards the bad images for easy understanding with the employees position the equipment correctly.

Key Words: Training , Video Class, differential

Introdução

As empresas hoje possuem uma grande necessidade de se atualizarem, estão sempre em busca de melhorias para otimizar seus processos, atender seus cliente e ou vender serviços ou seja a preocupação maior é atender a um mercado extremamente competitivo.

A maioria das empresas fica preocupada em atrair novas formas de conhecimentos para capacitar corretamente seus colaboradores, sendo assim buscar aperfeiçoar os conhecimentos dos mesmos para que possam fazer seus trabalhos com qualidade e dentro do tempo determinado, umas formas seriam os treinamentos.

Para Chiavenato (2010) Treinamento é uma fonte de lucratividade que permiti com que as pessoas contribuíssem efetivamente para resultados do negócio. Treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor as pessoas as empresas e aos clientes.

Os controles dos treinamentos são realizados na área de operação de campo, pela própria empresa, por meio de palestras demonstrativas dos resultados esperados, apesar de ser uma ótima ferramenta de auxílio os erros são frequentes, já que cada colaborador entende uma forma diferente, pois são muitos detalhes nas imagens processadas, isso confunde a forma de pensar de cada um.

Visto a grande necessidade de melhoria na empresa Data Traffic S/A. foi sugerida então, a implantação de um treinamento online, para facilitar o estudo, melhorar a disponibilidade para os colaboradores que poderão acessar a qualquer hora do dia ou da noite através do seu computador. Importante ressaltar que como o treinamento será o mesmo para todas as unidades do país todos terão acesso ao mesmo conteúdo.

Treinamento para toda organização, é uma forma de agregar valor e conhecimentos para seus colaboradores. As empresas que possuem inovações, acabam tendo um diferencial e com isso ganhando mais espaço no mercado.

Para Churchil e Peter (2000) os tipos de canais pelo qual os produtos são fencidos também influenciam a percepção dos seus clientes sobre as imagens do produto e serviços oferecidos. Com a implantação do treinamento online, será para

todos os estados do Brasil nos quais a empresa tem suas filiais, sendo assim proporcionar melhor entendimento para o manuseio da focalização correta dos equipamentos. Obtendo uma grande melhora nas imagens visualizadas.

Conforme proposto no vídeo aula, foi implantado para facilitar o entendimento dos técnicos, devido cada um ter um entendimento diferente no manuseio do equipamento que mede o excesso de velocidade, impossibilitando assim identificar o carro ou a placa do carro e efetuar a cobrança de eventuais penalidades.

O objetivo principal desse artigo é a implantação de treinamentos online com vídeos aula, para facilitar o entendimento dos colaboradores nas áreas de operação focalizando o manuseio correto dos equipamentos, no intuito de aperfeiçoar seus processos e melhorar o foco das imagens para a geração de infrações de trânsito mantendo sempre inovações para cada dia promover a qualidade e segurança no trânsito.

Revisão da Literatura

Quando a empresa quer conquistar seus objetivos futuros, ela tem que buscar ferramentas de gestão que a ajude na elaboração, de novos conhecimentos e de novas propostas. O treinamento trouxe uma grande inovação para as organizações, pois é através dele que é feito o levantamento das necessidades que a organização precisa, em determinado momento. Uma grande necessidade dos treinamentos são as inovações feitas a partir de novos conhecimentos para as pessoas. São habilidades que os colaboradores precisam desenvolver para melhorar sua eficiência, eficácia e produtividade no trabalho. (CHIAVENATO 2010).

Gustavo e Magdalena (2006) definem treinamento como um novo processo para as organizações, tendo profundas transformações no cenário competitivo.

Pode se dizer que os colaboradores da empresa, que são capacitados terão mais competências e estarão mais aptos para assumir sua função proposta.

O vídeo é um recurso que pode ser usado quando se fala em treinamento que pode ser facilita a reprodução da mensagem original com exatidão.

O vídeo é um suporte muito eficaz quando se trata de repetibilidade na transmissão do conhecimento, pois é exato nesse aspecto. É bom destacar que ele não limita características individuais dos facilitadores, mas garante a reprodução da mensagem original com exatidão. Esse aspecto é um ponto extremamente favorável em sua utilização para o treinamento. (GUSTAVO E MAGDALENA 2006, p.275)

Figura 01: Modelo de Treinamento Presencial



Fonte: <http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/edicoes/191/noticias/polo-brasileiro>

Fleury (2000, p.32) define competência como um “saber agir responsável e reconhecido que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimento, recursos, e habilidades, que agregue valor econômico a organização e o valor social ao indivíduo”.

A capacitação profissional vem crescendo cada dia mais dentro das empresas, de forma que a mesma ofereça um aprendizado de forma coerente. Clara dinâmica, isso fará com que a empresa possua seu valor diferenciado.

Para Chiavenato (2010) treinamento pode proporcionar melhoria da eficiência dos serviços, aumento da eficiência nos resultados, criatividade e inovação nos produtos e serviços oferecidos, maior qualidade e produtividade e maior valor agregado.

Treinamento Online

Segundo Casteli (2001) as empresas estão sempre em busca do mesmo objetivo que é a sobrevivência no mercado. Buscando sempre obter qualidade dos

serviços prestados condições necessárias para a sobrevivência de qualquer empresa.

As empresas buscam inovar, capacitar e treinar seus colaboradores de forma que eles entendam o principal objetivo da empresa, e possam assim se capacitarem cada dia mais para ser apto a desenvolver a sua função proposta.

As empresas que fazem isso consegue um potencial enorme não apenas para se aproximar ainda mais de seus clientes individuais, mais também para ganhar grandes vantagens competitivas, oportunidades únicas para um futuro inovador (GORDON,1998).

Com Gustavo e Magdalena (2009) os vídeos de treinamento trazem consigo um objetivo muito bem definido na área de treinamento online sobre vídeo aulas, os vídeo de treinamentos tem um objetivo muito bem definido que é ensinar e treinar, fazendo com que o colaborador entenda de forma clara e objetiva. Entretanto, a linguagem é de fácil entendimento, para que assim atinja seu principal objetivo.

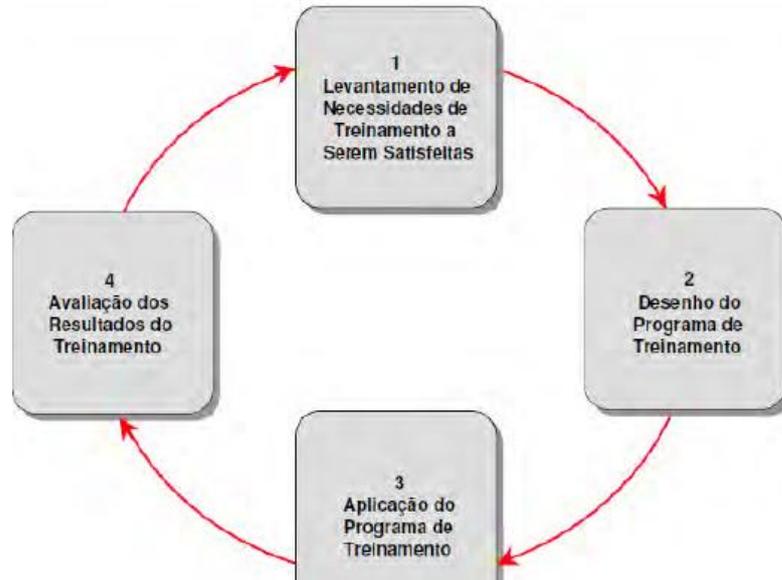
O treinamento sob vídeos aula veio como uma grande inovações para as empresas, que tem certas dificuldades em dar treinamentos para todas suas filiais, com a implantação do treinamento sob vídeo aula, haverá uma maior facilidade nos entendimento dos colaboradores, devido cada um ter um entendimento diferente. Facilitando assim o maior entendimento e percepção dos colaboradores.

A Figura02 mostra esses quatros tipos de mudanças de comportamentos através dos treinamentos.

Os programas de treinamentos estão fundamentados em desenvolver habilidades das pessoas para desenvolver maior capacidade no seu meio profissional. Quase sempre as empresas estão utilizando vários tipos de mudanças de comportamento em seus programas de treinamentos.

O treinamento contribui para o incentivo de esforços continuo desenhando para melhorar a competência das pessoas formas de pensar e o agir de cada uma. (CHIAVENATO, 2010).

Figura 02: Elementos importantes após a aplicação do treinamento.



Fonte: Chiavenato (2010, p.368).

Treinamento é uma forma de obter novos conhecimentos que possa dar um auxílio aos colaboradores para que assim os mesmos consiga atingir a eficiência exigida para exercer sua função com responsabilidade e segurança.

Conforme Chiavenato (2010,p.368):

O treinamento por suas competências se baseia em um prévio mapeamento das competências essenciais necessárias ao sucesso organizacional. Essas competências essenciais são desdobradas por áreas da organização e em competências individuais. Todas as competências no nível organizacional, divisional e individual são definidas de maneira clara e objetiva para serem entendidas por todos os parceiros.

A educação a distancia é um dos métodos, mas eficazes e eficientes utilizados nas organizações, devido a grande diversidade de mentes, ou seja, as pessoas pensam diferentes. Quando se trata de educação à distância, vídeo aula:

Os vídeos têm a responsabilidades de, por si só, ensinar. O ideal é que seja capaz de produzir o entendimento, utilizado apenas uma das vias do canal de comunicação vídeos telespectador. Os recursos de interatividade podem também ser adotados, mas não retiram do vídeo a responsabilidade de ensinar sozinho. Nesse aspecto do entretenimento, pesa a importância de conseguir do telespectador a constante atenção.(MAGDALENA & GUSTAVO 2006, p.278)

Os treinamentos a distância podem proporcionar uma grande inovação para as empresas, que assim como a Data Traffic possui várias filiais em vários estados.

É importante observar que os treinamentos além de ficarem disponíveis poderão ser acessados de qualquer computador ligado a uma rede.

Essa forma de treinamento vídeo aula a distância traz economia a empresa que não precisa deslocar os tutores pelas várias filiais localizadas em todo o território nacional.

Metodologia

A metodologia significa o caminho ou a vida para realizar algo. Método é o processo para realização de algo. Método é o processo para atingir um determinado fim, ou para se chegar ao conhecimento desejado. Metodologia é o campo em que se estuda métodos praticados em determinada área, para a produção de novos conhecimentos. (LAKATOS & MARCONI,2010).

Metodologia significa a reflexão de conjuntos de métodos lógicos e científico. Para Sylvia (2010) metodologia significa realizar uma escolha de como se pretende investigar a realidade, o método não significa apenas os instrumentos de coleta ou de análise de dados, mas algo muito mais abrangente.

Um dos métodos utilizados foi uma pesquisa de campo, que segundo Lakatos e Marconi (2010) Pesquisa de campo é aquela utilizada com um grande objetivo de buscar informações e conhecimentos diferenciados sobre aquele problema pela qual se procura, uma determinada resposta.

O tipo de pesquisa realizada na organização Data Traffic, o tipo de pesquisa de campo utilizada com base na pesquisa bibliográfica, pois os fatos interpretados e anotados.

Para Lakatos e Marconi (2010) A pesquisa bibliográfica tem o objetivo de colocar o pesquisador em contato com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre o assunto abordado. Neste sentido, a pesquisa bibliográfica pode trazer mais conhecimentos acerca do tema proposto para a mudança das formas já existentes dos treinamentos.

Na realização desta pesquisa que tem como o maior objetivo chegar a conclusões inovadoras, do processo de capacitação de seus colaboradores novas áreas serão exploradas, ou seja, obedecendo a conclusões inovadoras de forma que ajude seus colaboradores a ter novos conhecimentos.

Análise Swot

Foi realizada a matriz swot para identificar os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças da empresa.

Quadro 01: Análise Swot

<p>Pontos fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Localização ➤ Qualidade do Serviço Oferecido 	<p>Pontos fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de Treinamento Online ➤ Custos Altos de Deslocamento
<p>Oportunidade</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Data Vision ➤ Novos Contratos 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Concorrência ➤ Novas tecnologias

Fonte: elaborado pela acadêmica

Pontos Fortes:

Localização: A Data Traffic se encontra em uma ótima localização, pois está em uma área de fácil acesso que é na Cidade Empresarial situada na Avenida Rio Verde em Aparecida de Goiânia, próximo das principais empresas dentro da Cidade Empresarial.

Qualidade do Serviço Oferecido: A organização sempre trabalha com a qualidade dos serviços prestados entregando sempre em dia, fazendo correções dos

erros, dando suporte e manutenção nos equipamentos, as aferições são feitas com frequência não acedendo aos prazos de vencimentos.

Pontos Fracos:

Falta de Treinamentos Online: A organização não possui uma forma sistemática de treinamentos, os mesmos são presenciais e em um único momento. Portanto quando as dúvidas surgem para solucionar só quando houver outro treinamento presencial.

Custos Altos de Deslocamento de Profissionais: Como a organização possui suas filiais em outros estados os profissionais tem que deslocarem até a sede para obter os treinamentos presenciais, perdendo com isso muito tempo, os custos são muito alto, pois os profissionais tem que ficar na sede até por duas semanas.

Oportunidades:

Data Vision: Esse é o primeiro equipamento desenvolvido pela Data Traffic, esse equipamento foi desenvolvido para autuar os infratores que desrespeitaram as sinalizações. Esse equipamento já vinha sendo estudado por muitos anos pela equipe de PeD planejamento e desenvolvimento, mais somente agora foi executado.

Novos Contratos: A organização visa sempre obter vários contratos pelos quais ela presta serviço, sendo assim visando o crescimento esperado.

Hoje a organização possui contratos com o DNIT, DUTRA, SEFAZ, VALE, PIAF, que são organizações que atuam no mesmo seguimento.

Ameaças:

Concorrências: As concorrências são as outras organizações que atuam no mesmo segmento da Data Traffic, as empresas são elas PERKONS, VELSYS, ATLANTA, elas são os concorrentes diretos, já que as empresas atuam no mesmo ramo de atividade.

Novas Tecnologias: As novas tecnologias que poderão ser lançadas no mercado são as inovações das demais concorrentes, inovando seus equipamentos com tecnologias avançadas das que já existem no mercado.

Resultados e Discussão dos Resultados

No estágio realizado na empresa Data Traffic, foi observado que a empresa esta em busca de inovações tecnológicas de forma que possa oferecer um trânsito mais seguro, sempre se preocupando com as melhorias para que a mesma possa se destacar dentro no seu segmento.

A empresa atende de certa maneira as necessidades de seus clientes, acionistas e colaboradores, porém a empresa não possui nenhum programa que proporcione um treinamento a distância. Os mesmos são presenciais fazendo com que os colaboradores dos outros estados onde a empresa possui suas filiais venham até a empresa para obter treinamentos isso gera custos elevados de deslocamento e diárias.

A Data Traffic, necessita então do treinamento online a ser implantado, onde esses treinamentos são vídeo aula para melhorar a padronização dos detalhes. Ou seja, a uma incoerência de interpretação quando se descarta uma imagem que não atende os três requisitos que são placa legível, marca e modelo visíveis para que não haja recurso do condutor infrator. Pelo fato de cada colaborador ter uma visão e opinião diferente dos demais, cada um faz o descarte de imagens com detalhes diferentes podendo ser certos ou errados no ponto de vista técnico, isso gerará relatórios de aproveitamento técnico que não condizem com a realidade do equipamento e é com esse relatório que os técnicos manuseiam os equipamentos podendo interferir no funcionamento perfeito.

Um exemplo é quando motociclistas passam no canto do laço de captura, por a motocicleta ser um veículo menor o equipamento não captura o veículo totalmente, se o colaborador descarta com o detalhe câmera fora do enquadramento o técnico irá no equipamento em campo e ajustará melhor a câmera para que seja capturadas as motocicletas que passaram naquele local, com isso os automóveis que trafegaram nessa via serão descartados como câmera fora do enquadramento pois foi modificado o ângulo de captura da câmera. Por isso foi implantado então um treinamento sob vídeo aula, para que os colaboradores possam assim ter uma

melhor padronização da focalização correta dos equipamentos. Fazendo que o equipamento funcione de forma eficiente.

Portanto durante 4 meses em que o estágio foi realizado observou-se todos os processos envolvidos.

A inexistência de treinamento online faz com que os mesmo focalizem os equipamentos de forma incorreta, tendo as imagens descartas, enquanto se houvesse o treinamento, eles colocariam os equipamentos de forma correta aproveitando ao máximo de imagens possíveis.

Plano de Melhoria

De acordo com a análise realizada na empresa Data Traffic, ela oferece serviços de altíssima qualidade, porém não possui tecnologia para um treinamento a distância.

Após começar a usar os treinamentos por vídeo aula, além de ficarem disponíveis 24 horas do dia, os mesmos poderão ser enviados pela internet como forma de anexos para os colaboradores que estão nas filiais que a empresa possui. Esses treinamentos gravados serão de fácil entendimento, podendo ser visto e entendido por aquela pessoa apta para a função a exerce.

O treinamento aqui proposto irá facilitar muito, pois os custos de deslocamento serão reduzidos. Sendo assim foi feito utilizado o 5W2H para a implantação de um plano de ação.

Tabela 01: Plano de Ação treinamento Online

O QUE?	ONDE?	POR QUÊ?	QUANDO?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Falta de treinamento online devido as informações	Data Traffic	Para Padronizar o manuseio dos equipamentos	Janeiro de 2015 á Março de 2015	Gerente de operação	Criando um vídeo aula	R\$1.000

Fonte: elaborada pela acadêmica.

A partir do desenvolvimento do treinamento online os profissionais terão um melhor aproveitamento de tempo, e poderão ter os treinamentos online sob um vídeo aula pela internet em suas residências, tendo assim uma qualificação igual a presencial os treinamentos serão de fácil entendimento linguagem ampla e clara.

Tabela 02: Custos Altos de Deslocamentos

O QUE?	POR QUÊ?	QUANDO?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Custos altos de deslocamento	Para diminuir os custos	Janeiro de 2015 á Março de 2015	Diretor Financeiro	Criando o treinamento online	R\$1.200,00 por pessoa

Fonte: elaborado pela acadêmica.

O custo de deslocamento é de certa forma complicada, os profissionais se deslocam de seus estados para obter os treinamentos presenciais gerando assim custos elevados de deslocamento.

Tabela 03: Concorrência em busca do diferencial

O QUE?	ONDE?	POR QUÊ?	QUANDO?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Concorrência em busca do diferencial	Data Traffic	Para ter um diferencial entre outras do mesmo ramo	Janeiro de 2015 á Março de 2015	Os Gestores	Buscando utilizar ferrament as aptas para o segmento	R\$ 2.000,00

Fonte: elaborado pela acadêmica.

Com base no plano de ação da tabela 03, pode perceber que a organização visa sempre está á frente das demais que atuam no mesmo segmento, visando isso a Data Traffic buscará ferramentas que a auxiliem e mantém a mesma com os seus serviços de qualidade, buscando sempre o diferencial.

Tabela 05: Plano de Ação de novas tecnologias.

OQUE?	ONDE?	POR QUE?	QUANDO?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Proporcionar Novas Tecnologias	Data Traffic	Atender a Necessidades Dos clientes acionistas e Profissionais	Janeiro De 2015 á Março de 2015	Gestores e Acionistas	A equipe De PeD Desenvolvendo Novos Equipamentos	R\$ 4.000,00

Fonte: elaborado pela acadêmica.

De acordo com a análise feita na empresa Data Traffic, ela oferece serviços de altíssima qualidade, porém não possui tecnologia para um treinamento a distância.

Foi então implantado um treinamento por vídeo aula online, ou seja, esse treinamento facilitará a vida dos colaboradores que trabalham nas filiais que a empresa possui. Esse treinamento online veio com forma de uma grande inovação para as organizações, ele irá reduzir os custos de deslocamento.

Treinamento online por vídeo aula para Gustavo e Magdalena (2009) os vídeos de treinamento tem o objetivo muito bem definido e entendimento claro, e tem o intuito de ensinar, treinar, capacitar, e melhorar cada dia mais as visões dos colaboradores.

Após começar a usar os treinamentos por vídeo aula, os mesmos poderão ser enviados pela internet como forma de anexos para os colaboradores que estão nas filiais que a empresa possui. Esses treinamentos gravados serão de fácil entendimento, podendo ser visto e entendido por aquela pessoa apta para a função que exerce.

Como pode ser observado na Foto 01 o manuseio incorreto do equipamento fez com que ficasse impossível identificar o condutor com essa imagem, não dá para

ler nada na placa. Esse é um exemplo de utilização incorreta do equipamento pelos colaboradores.

Foto 01: Imagem com o manuseio do equipamento errado.



Fonte: arquivo Data Traffic.

Observando que os técnicos de operação, por falta de treinamento e entendimento os mesmo fazem o manuseio do equipamento de forma errada, descartando muitas imagens que poderiam ser visualizadas corretamente gerando assim uma multa contra os infratores, mas devido a falta de entendimento os técnicos de operação manuseiam os equipamentos de forma incorreta descartando muitas imagens que poderiam ser aproveitadas.

Já na Foto 02 tem como perceber que o equipamento foi utilizado de forma correta que a identificação do condutor foi facilitada pela utilização correta do equipamento.

Foto 02: Imagem com o manuseio do equipamento de forma correta.



Fonte: arquivo Data Traffic.

A Foto 02 mostra que a imagem processada está nítida, isso mostra que o técnico de operação obteve o treinamento e está apto para exercer sua função. A imagem foi aproveitada por está em perfeita condição de visualização marca modelo e placa, nessas condições o infrator pode ser autuado gerando uma multa que neste caso foi por excesso de velocidade, pois o mesmo excedeu a velocidade permitida.

Em alguns estados o descarte de imagens chega a 60%, gerando prejuízos a empresa.

Conclusões e Recomendações

O treinamento online veio para ajudar os profissionais a obter informações e conhecimentos sobre a área que vão atuar, fazendo o manuseio do equipamento de forma correta focalizando o para que ao atingir o laço os infratores sejam autuados. Para resultar em uma prestação de serviço de qualidade e bom entendimento, desta forma facilitará a vida dos técnicos de operação, pois está ferramenta será de grande auxílio para os profissionais que residem em outros estados.

Pensando assim foi implantado um treinamento em vídeo aula online, ou seja, um treinamento gravado em vídeo aulas, mas que pudesse ficar disponível na intranet da empresa 24 horas por dia, podendo então o colaborador acessar a qualquer hora do dia ou da noite e de qualquer lugar necessitando apenas de internet e login/senha para acessar a intranet da empresa. Esse treinamento proposto irá facilitar a vida dos colaboradores que trabalham nas filiais que a organização possui e ainda reduzirá os custos de deslocamento.

A empresa deve sempre ter um foco para satisfazer os clientes, acionista se profissionais, são eles que esperam que ela seja cada dia melhor que a organização cresça e se torne a mais reconhecida em qualidade dos serviços oferecidos. As decisões são feitas através de um planejamento que a Data Traffic faz para melhorar os serviços prestados. Não é fácil suprir as expectativas, já que a organização estar sempre querendo oferecer o melhor serviço, mas ela deve está sempre inovando seus produtos e forma de trabalhar para assim superar as necessidades e expectativas dos clientes, acionistas e profissionais.

A empresa que consegue administrar seus prazos de entrega, aferições e coletas adquirem vantagem e se destaca em relações as outras. O objetivo é manter os clientes com credibilidade e confiança buscando investir novos contratos e construir cada dia mais satisfação, confiança e credibilidade.

Referências

AFONÇO, Trujilo Ferrari. **Ciências e conhecimentos científicos**. 2ed, Rio de Janeiro: Atlas,1974.

ANTONIO, Carlos Gil. **Gestão de pessoas**. Os enfoques dos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2010.

BOOG, Gustavo e BOOG, Magdalena. **Manual de treinamento e desenvolvimento processos e operações**. Soberana Couro: Senior, 2009.

CASTELLI, Geraldo. **Exigência em hotelaria: Uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CHIAVENATO Idalberto. **Gestão de pessoas**. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. São Paulo: Elsevier, 2010

CHURCHILL, G.A, PETER, J.P. **Marketing criando valor para o cliente**. São Paulo: Saraiva,2000.

DATATRAFFIC. **Processamento**. Disponível em <http://www.datatraffic.com.br>. Acessado em: 03 mai 2015.

FLEURY, Maria. **Estratégias e empresas reais e formação de competência**. São Paulo: Atlas, 2000.

GORDON, Ian. **Estratégias, técnicas tecnologias para conquistar clientes**. 6 ed. São Paulo: futura,1998.

LAKATOS ,Eva M.; MARCONI, Marina A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SYLVIA, Maria Azevedo Roesch. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**.3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REVISTAVOCESA. **Polo Brasileiro**. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/edicoes/191/noticias/polo-brasileiro>. Acessado em 02 mai 2015.