Anais do SEPE – Seminário de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFFS
Vol. VII (2017) – ISSN 2317-7489

QUALIFICAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DE UM MERCADO EXIGENTE: UMA PROPOSTA PARA A EMPRESA ABC COMPLEMENTOS

Bruno Moreira-Guedes[1]
Clarine Kühlkamp[2]
Daniel H. A. Durel[3]
Douglas H. S. Franz[4]
Edson J. Scarpinello[5]
Rondineli da R. Moretto[6]
Valéria De Bettio Mattos[7]
Categoria: Ensino[8]

Resumo: Os processos de desenvolvimento de RH representam um meio de tornar a organização mais competitiva no cenário econômico contemporâneo. O bom desempenho organizacional requer pessoas qualificadas, o que depende de bons processos de treinamento e integração. Diante disso, o presente trabalho, realizado no ano de 2016, teve como objetivo geral identificar oportunidades de melhoria nos processos de treinamento e integração da empresa de pseudônimo ABC Complementos, e objetivos específicos de caracterizar e analisar criticamente seus processos de treinamento e integração e montar uma proposta viável de melhoria destes. Para isso, foi desenvolvido um referencial teórico revisando os conceitos de treinamento, integração (ou onboarding), orientação, e desenvolvimento de pessoas, além de mudança e aprendizagem organizacional. Também foram levantados os

[1] Discente do curso de Graduação em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: me@bruno.today, ORCID 0000-0001-9134-5730
[2] Discente do curso de Graduação em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: clarinekuhlkamp@gmail.com
[3] Discente do curso de Graduação em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: danielhdurel@gmail.com
[4] Discente do curso de Graduação em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: douglasfranz@yahoo.com.br
[5] Discente do curso de Graduação em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: edsonscapinello@gmail.com
[6] Discente do curso de Graduação em Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Chapecó, contato: rondimoreto@gmail.com
[7] Doutora em Educação, Professora Adjunta II da Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Chapecó. E-mail: valeria.mattos@uffs.edu.br.
[8] Formato: Comunicação Oral

respectivos contextos destes conceitos, e discutidos os benefícios dos processos relacionados que puderam ser identificados na literatura. Com base nele, realizado um estudo de natureza descritiva quanto aos seus objetivos, qualitativa quanto aos meios de coleta e análise de dados, e com delineamento de estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada, combinada com observação participante direta, realizada de forma simples e não estruturada. Após isso foi realizada uma análise contrastando-os com o referencial teórico levantado. A ABC Complementos foi observada como uma empresa de gestão familiar e pequeno porte, que fornece complementos residenciais internos, possuindo atividades de comércio, fabricação e prestação de serviços de instalação. Tem como estratégia a diferenciação em um segmento de mercado exigente, onde a prestação de serviços é a mais crítica por apresentar maior interação com o cliente, motivo de ter sido identificada como a atividade a ser melhorada na proposta do presente trabalho. Foram identificados dentre os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHAs) necessários a esta atividade a percepção do negócio e das características inerentes a ele, a boa comunicação interna e externa, seriedade, idoneidade, boa apresentação, agilidade e eficiência, organização, interpretação textual e gráfica, bem como conhecimentos dos produtos e serviços e das atividades comerciais da empresa. A análise indicou que os processos avaliados da organização são pouco estruturados, e devem ser melhorados para se atingir maior efetividade no desempenho das atividades internas. Foi proposta a adoção de um processo de integração que proporcione ao colaborador um sentimento de acolhida e lhe forneça informações necessárias para começar a trabalhar de forma produtiva contendo 4 etapas: recepção do colaborador, entrega de documentos e do manual do colaborador, apresentação resumida da empresa e seu funcionamento, e treinamentos específicos para o cargo. A proposta tem o objetivo de fazer o funcionário incorporar os valores da organização, se sentir valorizado, e prepara-lo para exercer adequadamente sua função com crescimento profissional, gerando assim superação das expectativas dos clientes. Os objetivos do trabalho foram alcançados, tendo sido possíveis apresentar à organização propostas de melhoria contendo um programa de treinamento detalhado, um modelo de manual do colaborador, e um instrumento de avaliação do desempenho do colaborador com relação aos itens desenvolvidos.

Palavras-chave: Aprendizagem. Competências. Desenvolvimento de Recursos Humanos. Integração.