



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS**

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS

**QUALITY ATENDIMENTO MÉDICO E
ODONTOLÓGICO LTDA EPP**

POÇOS DE CALDAS, MG

NOVEMBRO, 2019

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO
DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS
**QUALITY ATENDIMENTO MÉDICO E
ODONTOLÓGICO LTDA EPP**

MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – PROF^a LEONOR
CRISTINA BUENO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – PROF^a LEONOR CRISTINA
BUENO

ESTUDANTES:
GILMARA PAULINO DE OLIVEIRA DAS
CHAGAS, RA: 1012019100100

POÇOS DE CALDAS, MG

NOVEMBRO, 2019

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO.....	5
3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO.....	5
3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	6
3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	7
3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO.....	7
3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO.....	8
4. CONCLUSÃO	9
REFERÊNCIAS	10
ANEXOS	11

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo, cujo tema é; DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS tem como objetivo principal demonstrar como é importante uma empresa realizar uma análise sobre suas técnicas e modelos de avaliação de desempenho e realizar também um diagnóstico sobre as necessidades do treinamento e desenvolvimento.

Neste Projeto abordo o tema em questão contendo todos os detalhes de como se procede as análises, avaliações, técnicas, métodos, entre outros requisitos na área de Recursos Humanos e também da empresa Quality Atendimento Médico e Odontológico LTDA EPP, de nome fantasia Clínica Dr. Mais.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Clínica Dr. Mais é o nome fantasia e o mais conhecido pela população de Poços e região, sua razão social é Quality Atendimento Médico e Odontológico LTDA EPP registrada no CNPJ: 22.713.491/0001-50, localizada na cidade de Poços de Caldas – MG, Rua São Paulo – 428 no Centro da cidade.

Empresa na qual tem sua atividade, atendimento médico e ambulatorial.

O quadro atual da empresa consiste em 12 colaboradores, de um a três colaboradores em cada área como, recepção, comercial, administração, enfermagem e serviços gerais.

A Empresa atua no mercado da saúde, tem como seu objetivo oferecer atendimentos médicos, exames, atendimentos odontológicos, Medicina e Segurança do Trabalho, prezando pela qualidade, humanização, agendamento rápido e preços acessíveis.

A Empresa entende que a saúde é essencial, e infelizmente, o acesso tem sido um problema grave para população, tanto em planos de saúde, quanto na rede pública, por conta de inúmeros fatores. Por esse motivo, a Clínica Dr Mais, existe como um caminho intermediário que amplia o acesso de assistência à saúde da população.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Treinamento é um processo educacional aplicado pelas organizações para desenvolver as habilidades técnicas de seus colaboradores, atendendo aos padrões de exigência da função em curto prazo, levando aos mesmos o famoso CHA (Conhecimento, Habilidades e Atitudes).

O Conhecimento mostra ao colaborador o que ele precisa saber e como realizar a atividade que lhe foi designada.

As Habilidades oferecem resultados colocando em prática o conhecimento teórico que foi adquirido, executando a tarefa com sabedoria.

As Atitudes refere-se a proatividade, ter iniciativa de compreender a situação e agir de forma eficiente em suas tarefas e não esperar de alguém que lhe diga o que fazer.

Desenvolvimento nada mais é que o processo de amadurecimento profissional do colaborador, trazendo resultados de médio em longo prazo para vida e para empresa. Para um bom desenvolvimento é importante que a empresa ofereça suporte para o colaborador utilizar suas capacidades emocionais, cognitivas e comportamentais, afim de que apliquem seus conhecimentos e experiências.

3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Os Métodos de treinamento e desenvolvimento são divididos em duas categorias, o método tradicional e o método inovador que é orientado pela tecnologia.

A empresa Quality Atendimento Médico e Odontológico LTDA EPP adotou e utiliza até o momento o método tradicional, que é por meio de palestras, interação como perguntas e respostas, apresentação que passa o conhecimento de forma eficiente, formação de grupos, etc. O treinamento da Quality é feito pelos Gestores, em cada setor

existe um Gestor para treinar, acompanhar e desenvolver os colaboradores que ali trabalham.

Já o método inovador, com base em tecnologia utiliza mídias sociais, simulações e jogos, aprendizagem a distância, entre outros meios.

Os dois métodos são bons, pois levam o conhecimento aos colaboradores, porém o método tradicional é mais eficaz no entendimento, deixando tudo mais claro para o colaborador e permitindo fazer perguntas se há dúvidas, assim também aproxima mais o colaborador da empresa, que ele exerça sua função com sabedoria e desenvolva seu trabalho com qualidade.

3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

O processo de diagnóstico de necessidade de treinamento e desenvolvimento da empresa Quality é analisado minuciosamente pelos gestores que são os treinadores da organização.

É feito uma análise na empresa, nos colaboradores e nas funções se há realmente necessidade de treinamento, que no caso a empresa aqui citada treina mesmo havendo ou não necessidade, pois ela quer garantir a qualidade de seus serviços.

Como são os gestores que realizam os treinamentos a empresa não tem gastos com serviços terceirizados, seu tempo de treinamento inicial é de dois dias para a formação do colaborador na função designada e com tempo indefinido quando há necessidade é realizado o treinamento de aperfeiçoamento que oferece melhorias nas atividades das funções.

3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Avaliação de desempenho é uma ferramenta muito usada na gestão de pessoas, que analisa o desempenho individual ou mesmo de um grupo de colaboradores em uma empresa. É um processo de identificação e diagnóstico do comportamento dentro de certo período de tempo, analisando sua postura profissional, seu conhecimento técnico, sua relação com os parceiros de trabalho, entre outros.

A melhor maneira da empresa e o gestor, analisar e acompanhar o trabalho de seus colaboradores valorizando seus métodos e conhecimento técnico é realizar a avaliação de desempenho, assim também é possível identificar diversos pontos que precisam de melhorias na organização.

Avaliação de desempenho é essencial para o sucesso de um bom negócio.

3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO

Existem varia técnicas de avaliação de desempenho, as empresas analisam qual se encaixaria melhor para área que precisa e o momento em que esta, se será aplicada individualmente, para uma equipe ou para um grupo profissional que são os mais comuns.

Nas técnicas de avaliação individual pode ser realizada a escala de pontuação gráfica de péssimo a excelente para avaliar seu colaborador, assim mostrando seus pontos fortes e fracos. A escolha forçada vem de acordo com a escala gráfica, avaliando a descrição que mais representa o desempenho do colaborador. O relatório descritivo é muito bem visto, pois tem um detalhamento maior do colaborador. Incidentes críticos, os avaliadores ressalvam a maior pontuação tanto negativa quanto positiva dando o feedback para o colaborador.

Nas técnicas de avaliação múltiplas (em grupo) existem quatro técnicas que podem ser utilizadas como a classificação, o avaliador analisa todo seu time do melhor para o pior desempenho. A comparação em pares o avaliador sempre avalia em pares,

escolhendo somente um dos dois, no final entre os escolhidos serão os que tiveram o maior desempenho. A distribuição forçada previamente a empresa determina a distribuição de profissionais por faixa de desempenho. E a gestão de objetivos é considerada uma filosofia de prática de gestão, um método realizado por gestores e subordinados que planejam, organizam, controlam, comunicam e debatem.

A técnica utilizada pela empresa Quality Atendimento Médico e odontológico LTDA EPP é a individual usando escala de pontuação, a empresa realiza essa técnica como uma forma de analisar tanto colaborador quanto a organização e ao final da mesma o colaborador com maior pontuação ganha um brinde como incentivo e motivação.

3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO

A empresa citada neste projeto adotou o modelo 180° para ser aplicada na organização, pois, neste modelo os funcionários são avaliados pelos gestores e os gestores são avaliados pelos funcionários, com base no ambiente de trabalho e a qualidade dos serviços.

Existem outros tipos de modelos de avaliação como o de 360° que o colaborador não é avaliado somente pelos gestores, mas também pelos clientes, colegas de trabalho e todos que fazem parte da rotina do trabalho.

O modelo SMART que define metas, sejam ela profissionais ou pessoais.

O modelo KIP'S está focado em como a tarefa é realizada, analisando seu desempenho e se está conseguindo atingir os objetivos determinados.

4. CONCLUSÃO

Os temas abordados neste projeto são de extrema importância em uma organização, tanto para seus colaboradores que lhe dão uma oportunidade de um maior conhecimento e aprendizado, não só profissionalmente, mas também pessoalmente, quanto para a própria organização, crescendo, evoluindo e mudando para cada vez melhor com seu quadro de funcionários e com seus serviços e produtos oferecidos.

Todos os conteúdos citados foram importantes e agregou o meu conhecimento dando uma visão mais ampla sobre os assuntos, me dando também a oportunidade de conhecer melhor a empresa onde trabalho, podendo eu desempenhar melhor o meu papel na minha atual função e desenvolver meu trabalho e meu conhecimento para alcançar onde almejo.

REFERÊNCIAS

- <http://www.kenoby.com/blog/treinamento-e-desenvolvimento/>
- <http://www.sobreadministracao.com/avaliacao-de-desempenho-o-que-e-e-como-funciona/>
- <https://blog.hotmart.com/pt-br/treinamento-e-desenvolvimento-de-pessoas/>
- <https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/ua/9556/4/309/02f1572d6fb50970be14fe0bd11fef64.html?&noapp=&tok=pdv4rso1436rp6r1k3tg001hp8&studentid=383095>
- <https://www.youtube.com/watch?v=JRzsfO7D3C8&feature=youtu.be>

ANEXOS

<https://www.instagram.com/clinicadrmais/>

