



UNIFEOB

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

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS

SAMSUNG

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS
SAMSUNG

MÓDULO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – PROF^a LEONOR
CRISTINA BUENO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – PROF^a LEONOR CRISTINA
BUENO

ESTUDANTES:

Grazieli Da Silva Fornazieiro, RA 18001057

Jaqueline Filgueiras de Souza, RA 18000621

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2020

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA | 4 |
| 3. PROJETO INTEGRADO | 6 |
| 3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO | 6 |
| 3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO | 7 |
| 3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO | 9 |
| 3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO | 11 |
| 3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO | 11 |
| 3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO | 14 |
| 4. CONCLUSÃO | 17 |
| REFERÊNCIAS | 18 |

1. INTRODUÇÃO

Neste projeto integrado vamos analisar uma das maiores empresas da atualidade, e seu relacionamento interno com colaboradores, além do modo de treinamento e desenvolvimento da marca Sul-Coreana, a Samsung. Um dos principais fatores que levou ao grupo escolher esta empresa foi pela trajetória da Organização até a atualidade, onde, tendo como produto principal eletroportáteis, o avanço da tecnologia faz com que empresas deste ramo estejam sempre preparadas e com um quadro de colaboradores treinados para visualizar o futuro, podendo assim se manter no mercado.

Figura 01: SAMSUNG



Fonte: <https://logodownload.org/samsung-logo/>

Desta forma, tendo como intuito ampliar o conhecimento do leitor, vamos apresentar fatos sobre sua história, fatos e curiosidades, o método de treinamento que a empresa utiliza em seu dia a dia para capacitar seus profissionais, além de levantar informações de como a necessidade de treinamento é identificada no dia a dia da empresa.

A Samsung está a mais de 50 anos no mercado, presente em mais de 200 países, e é considerada a marca que mais vende smartphones no mundo, em seu portfólio atualmente é possível encontrar itens além de celulares, como notebooks, TVs, câmeras fotográficas, Smartwatch, Impressoras, lavadoras, geladeiras, tablets, entre outros.

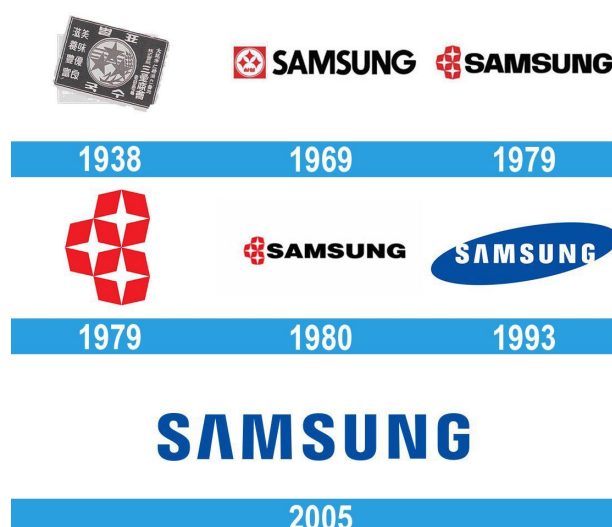
Os valores que definem a Samsung são o cuidado com as pessoas, a excelência, mudança, integridade e prosperidade mútua. Sua visão é "inspirar o mundo, criar o futuro", buscando contribuir para a melhora da sociedade. A companhia preza pelo respeito aos valores para manter os negócios sólidos. Segundo a empresa, toda decisão tomada está relacionada aos valores e a um rigoroso código de conduta.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Samsung Electronics Company Limited foi fundada na Coreia do Sul em 1938, por Byung Chull Lee, onde a principal função da empresa na época era a exportação de alimentos para a China. Após alguns anos, a Samsung ampliou os negócios, passando a atuar com produção de açúcar e seguros. Na década de 1960, a companhia inaugurou, também, uma loja de departamentos, um canal de televisão e um jornal.

A divisão de produtos eletrônicos, pela qual a empresa é mundialmente conhecida atualmente, surgiu em 1969, com a produção de televisores e, posteriormente, de geladeiras e máquinas de lavar. O crescimento da empresa levou os negócios para a fabricação de monitores de computadores, aparelhos celulares, tablets, robôs, entre tantos outros produtos tecnológicos.

Figura 02: Evolução logos SAMSUNG



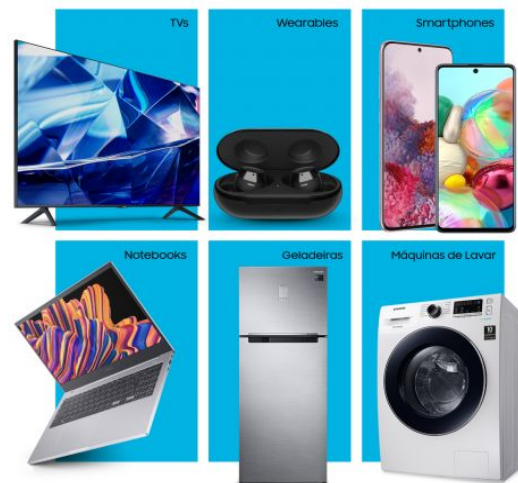
Fonte: <https://1000marcas.net/samsung-logo/>

A Samsung chegou ao Brasil em 1986 com duas linhas de produtos: monitores e disco rígido. Com a rápida ascensão das operações brasileiras, a companhia passou a

investir em unidades de fabricação locais, aumentando o portfólio disponível no país. Hoje, a Samsung conta, também, com centros de pesquisa e desenvolvimento tecnológico e emprega mais de 2 mil funcionários em solo brasileiro

Atualmente a Samsung é uma empresa de capital aberto, e conta com uma média de 300.000 colaboradores em todo o mundo, além de 39 fábricas e 35 centros de pesquisa e desenvolvimento, além disso, suas vendas representam 15% do PIB da Coreia do Sul . A marca possui um valor de mercado neste ano de 2020 de US \$1,4 trilhão.

Figura 03: Produtos SAMSUNG



Fonte: <https://news.samsung.com/br/black-friday-samsung-um-portfolio-vasto-e-poderoso-em-condicoes-especiais-para-o-consumidor>

Em seu portfólio podemos entrar mais de 200 modelos de celulares e smartphones, desde os primeiros modelos até os últimos e mais modernos lançamentos, além de 8 modelos de refrigeradores, mais de 10 modelos de lavadora e secadora, 13 modelos de televisores de última tecnologia, mais de 20 modelos de notebooks e monitores, entre outros eletroportáteis e eletroeletrônicos.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

O treinamento e desenvolvimento de pessoas tem atuação em diversas competências, desde treinamento básico para novos colaboradores em sua entrada na empresa, até realização de pesquisas de clima organizacional e transmissão de informações.

Figura 04: Treinamento



Fonte: <https://blogdaqualidade.com.br/avaliar-se-um-treinamento-foi-eficaz/>

Treinamento tem como significado o preparo da pessoa para o cargo, já a área de desenvolvimento se aproxima mais da educação que é o preparo da pessoa da vida, para a vida e pela vida, ou seja, treinamento é uma ação de recursos humanos pontual e desenvolvimento é uma ação mais voltada para o futuro do trabalhador dentro da organização.

3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Dentre os principais métodos de treinamento podemos destacar como os mais conhecidos, os modelos abaixo:

- **Treinamento no trabalho ou on –the- job:** É aquele que ocorre no dia a dia, com a realização de tarefas rotineiras e orientação da chefia, através de feedbacks.
- **Treinamento formal interno:** É composto por cursos, palestras e seminários para a capacitação dos funcionários e é realizado fora do local de trabalho. Normalmente é ministrado para um grande número de pessoas, e é exclusivo para funcionários.
- **Treinamento formal externo:** É aberto ao público, tendo como uma de suas vantagens o contato com colegas de outras empresas e a troca de experiências além de realizar networking.

- **Treinamento à distância:** É realizado através da internet, este tem como vantagem, possibilitar às pessoas que não teriam acesso a um local específico ou aquelas que trabalham no respectivo horário do treinamento.

Dentre os tipos de treinamento encontrados, foi possível destacar também o pública alvo para a execução destes trabalhos, os principais são:

- **Novos empregados:** Tem como finalidade realizar uma integração, dar boas vindas a novos funcionários e fornecer informações corriqueiras sobre o local de trabalho. Esse tipo de treinamento faz uso de manuais sobre a política e modo de trabalho da empresa e promove a integração dos novos colegas.
- **Trainee:** Trata-se de um treinamento específico para jovens, de nível superior, que terão cargos de responsabilidade maior na empresa. Pode ser de curta, média ou longa duração.
- **Estágios:** Em resumo se trata de estudantes do ensino superior. É uma forma de avaliar e treinar os jovens para suas funções dentro da empresa.

Na questão do desenvolvimento, é importante destacar que a responsabilidade pelo desenvolvimento de cada pessoa só depende dela mesma, ou seja, cada pessoa é responsável por seu próprio desenvolvimento. Se o profissional tem interesse em desenvolver competências para determinada função, ele terá oportunidade, quando oferecida pela empresa, porém, ele precisa se aprofundar nos conhecimentos e apresentar resultados. A empresa é um meio facilitador para o desenvolvimento profissional, mas a iniciativa deve ser tomada pelo funcionário e desenvolver novas competências ou aperfeiçoar as competências que já possui.

O desenvolvimento é caracterizado como um aprendizado que visa o longo prazo. Significa que ele não tem apenas um objetivo específico, com um fim definido, uma vez que o propósito do desenvolvimento é ampliar os conhecimentos e experiências continuamente, através de uma linha de aperfeiçoamento constante. Ainda, o desenvolvimento se estende, inclusive, para o progresso do profissional, visando se destacar e até conquistar uma futura promoção desse colaborador.

3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Por atuar em diversos segmentos de eletroeletrônicos e eletroportáteis, a Samsung tem disponibilizado no mercado cursos para capacitação e treinamento de profissionais terceirizados ou até mesmo pequenos empreendedores, a possibilidade de aprender ou aperfeiçoar instalações e manutenções dos aparelhos da marca, tanto treinamentos online quanto presenciais quando possui a disponibilidade.

Figura 05: Treinamento Samsung Climatiza



Fonte: <https://news.samsung.com/br/samsung-lanca-website-exclusivo-para-profissionais-do-setor-de-instalacao>

A empresa também possui a Samsung Academy, uma plataforma online para treinamentos e dicas referente a produtos da marca.

Alguns dos treinamentos fornecidos pela marca são gratuitos e outros possuem até certificados de conclusão, para constatação da capacidade técnicas dos profissionais que realizaram o treinamento.

Além dos treinamentos para profissionais do ramo de instalações, a unidade da Samsung no Brasil, teve como iniciativa criar a Samsung Ocean, que se trata de uma ferramenta que oferece capacitação tecnológica à comunidade e incentiva a criação de empresas de base tecnológica (startups), seu público alvo são universitários e desenvolvedores. Através de instalações modernas, o programa oferece gratuitamente treinamentos técnicos combinados com temas relacionados à usabilidade e ao empreendedorismo, além do contato com especialistas da empresa e do mercado. Inaugurado em 2014, o Samsung Ocean qualificou mais de 71 mil pessoas e realizou mais de três mil sessões de treinamentos, workshops e eventos diversos.

Figura 06: Logo Samsung Ocean



Fonte: <http://www.papofacil.com.br/2020/05/499-samsung-ocean.html>

Em respeito a treinamentos e desenvolvimentos internos, para profissionais da empresa e demais participantes ativos do processo produtivo e gestão, não possui informação pública sobre modelos de treinamentos, e quais as necessidades que são avaliadas em um profissional para que ele passe por um treinamento.

3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Neste tópico do Projeto Integrado, os estudantes devem comentar sobre as técnicas e métodos de avaliação de desempenho.

3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO

Uma avaliação de desempenho é uma análise da performance dos colaboradores, que deve ser medida e comparada de acordo com aquilo que é esperado deles. Ela pode ser feita de forma individual ou coletiva e existem diversas ferramentas que podem te ajudar no processo.

De modo geral, essa prática permite acompanhar o desenvolvimento da companhia e tomar decisões que ajudem em seu crescimento. Com uma avaliação adequada, você percebe o que precisa melhorar, o que deve continuar como está e quais ações devem ser tomadas com base nisso.

1. Autoavaliação

Essa é uma boa prática para promover a reflexão em suas equipes. Na autoavaliação, os próprios colaboradores devem analisar seu desempenho, identificando pontos fortes e pontos para melhorar. A avaliação é feita de acordo com critérios pré-definidos, como atividades do cotidiano, metas estabelecidas, entre outros.

É fundamental deixar claro para os funcionários que eles podem ser honestos, pois não serão prejudicados por fazer avaliações negativas. Explique que a intenção é ajudar em seu desenvolvimento profissional e na otimização da empresa. É interessante aliar essa prática a outros métodos, para uma análise de desempenho mais completa.

2. Avaliação 360°

Nesse modelo, cada colaborador é avaliado pela gestão, pela liderança e por seus colegas de trabalho, além de também avaliar a si mesmo, seus gestores, líderes e liderados. É daí que vem o nome Avaliação 360°, já que a análise é feita por todos os lados. Essa é uma maneira de avaliar o desempenho dos critérios definidos com base em vários pontos de vista, o que ajuda a tornar o processo mais completo.

No entanto, é preciso ter cuidado: a avaliação será feita por pessoas que ficam próximas no dia a dia, o que provavelmente vai trazer influências de opiniões pessoais e não profissionais. Fique atento a esse fato e incentive os funcionários a serem bem objetivos, analisando com certo distanciamento. Além disso, é uma boa ideia conciliar esse modelo com outros métodos, para se certificar sobre os resultados.

3. Avaliação por objetivos

Esse modelo de avaliação se baseia no cumprimento dos objetivos definidos para um colaborador. É preciso considerar o seu empenho e seus resultados, mas também as circunstâncias externas que podem ter interferido em suas tarefas.

Os objetivos de um funcionário são definidos em conjunto com ele e sua gestão, devendo estar alinhados com as metas da empresa. É fundamental, ainda, que eles sejam mensuráveis e possíveis de alcançar dentro do período proposto, para não sobrecarregar suas equipes e não prejudicar a sua avaliação de desempenho.

4. Avaliação por competências

Para que uma empresa funcione bem, é preciso definir competências e habilidades essenciais para cada cargo e departamento, certo? Isso inclui aspectos técnicos e comportamentais, que devem estar alinhados às funções de cada vaga.

A avaliação por competências é realizada com base no quanto o funcionário cumpriu com esses requisitos dentro do período proposto. A partir daí, é possível observar demandas para fortalecer as equipes, como treinamentos para desenvolver alguma habilidade.

É válido lembrar, também, que algumas empresas optam por dividir esse modelo em três categorias. A primeira refere-se aos conhecimentos e aptidões cognitivas sobre algo. A segunda se refere às habilidades e ao “saber fazer”. Já a terceira se refere às atitudes e à motivação. Com parâmetros assim, pode ficar mais fácil avaliar.

5. Avaliação da equipe

Além de levar em conta cada colaborador separadamente, faz toda a diferença avaliar toda a equipe. Afinal, a empresa não funciona tão bem se o trabalho em grupo não estiver fluindo.

A avaliação dos times também é feita de acordo com critérios pré-estabelecidos, como as competências necessárias, as metas definidas, a comunicação, o fluxo de trabalho etc. A partir dessas análises, é possível pensar em estratégias para melhorar as relações e o clima organizacional, por exemplo.

6. Avaliação por escala gráfica

Esse é um dos modelos mais tradicionais de avaliação de desempenho. Nele, é utilizado um documento dividido em colunas horizontais e verticais, contendo os critérios que serão analisados (assiduidade e trabalho em equipe, por exemplo) e escalas de valores (como ruim, médio e bom).

Trata-se de um método fácil e muito objetivo, cujos resultados devem levar a outras análises mais profundas. É muito importante aliar essa ferramenta a outros modelos, para evitar avaliações muito rasas. No entanto, é uma ótima técnica complementar e não precisa ser ignorada.

7. Avaliação da liderança

Por fim, é essencial lembrarmos que o desempenho da liderança também deve ser avaliado. Afinal, os líderes têm grande responsabilidade sobre o desempenho das equipes. Eles influenciam a comunicação, as relações interpessoais, a motivação e até o bem estar dos funcionários.

A avaliação pode ser feita pelos colaboradores e superiores dos líderes para ficar mais completa. A partir dos resultados, é possível dar feedbacks para otimizar a liderança, melhorar sua relação com os funcionários e otimizar outros aspectos pré-estabelecidos.

Esses são alguns dos métodos de avaliação de desempenho mais comuns e eficientes para empresas. Eles fazem toda a diferença para otimizar os resultados e desenvolver o negócio e os colaboradores, cada vez mais. Assim, é muito importante realizá-los regularmente e utilizá-los em suas estratégias. Não deixe, também, de comunicar os resultados e as intenções a todos os envolvidos, de maneira adequada e empática. Isso fortalece a transparência da empresa e o engajamento profissional.

3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO

A Samsung, líder mundial em tecnologia, anuncia que foi certificada pela quarta vez consecutiva pelo reconhecimento às suas boas práticas em gestão de Recursos Humanos no Brasil e na América Latina pela pesquisa independente do Instituto Top Employers, entidade global que reconhece a excelência nas condições do ambiente de trabalho para seus colaboradores.

Figura 07: Instituto Top Employers



Fonte:

<https://news.samsung.com/br/samsung-e-certificada-como-empresa-top-employer-em-paises-da-america-latina>

Para a conquista da certificação Top Employers, as práticas da Samsung foram avaliadas segundo os seguintes critérios: Estratégia de Talentos; Planejamento de Pessoal; Integração; Capacitação e Desenvolvimento; Gestão de Desempenho; Desenvolvimento de Lideranças; Gestão de Carreira & Sucessão; Remuneração & Benefícios; e Cultura Corporativa.

“É um grande orgulho estar entre o seleto grupo de empresas que receberam o Prêmio Top Employer 2017. Trata-se de mais um reconhecimento de que nossos processos e iniciativas de Recursos Humanos estão evoluindo a cada dia para nos ajudar a pavimentar esse caminho de sucesso”, explica Francisco Cuesta, vice-presidente de Recursos Humanos da Samsung América Latina. “As ações desenvolvidas pela Samsung buscam proporcionar a todos um ambiente de trabalho e oportunidades que encorajem tanto o crescimento pessoal quanto o desenvolvimento profissional.”

Entre as ações e práticas disseminadas pela Samsung em termos de gestão de pessoas, se destacam:

- Melhoria contínua da comunicação e transparência, considerando o ecossistema empresa, gestor, funcionário, clientes e parceiros;
- Desenvolvimento do *Women at Samsung*, um comitê multidisciplinar formado por profissionais de ambos os sexos que se reúne quinzenalmente para debater e promover ações focadas no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores da companhia;
- Ambiente de trabalho dinâmico, que incentiva a aprendizagem de novas habilidades e transição interna para o desenvolvimento pessoal;
- Sistema de recompensa justa e meritocrática aos funcionários.

“Somos uma empresa Top Employer em razão do nosso comprometimento em buscarmos sempre práticas de excelência que provoquem e potencializam o

engajamento dos colaboradores, bem como assegurem que somos uma empresa desejada e um lugar em que as pessoas queiram fazer parte da história”, conclui Cuesta.

4. CONCLUSÃO

A partir desse conteúdo apresentado nesse trabalho acadêmico é possível notar que a empresa citada Samsung realiza grandes investimentos para a melhoria em relação a eletroeletrônicos e eletroportáteis. Uma das grandes empresas da atualidade uma empresa que está a mais de 50 anos no mercado sendo assim considerada a marca que mais vende em mais de 200 países abrangido em toda linha de eletrônicos.

É a criatividade e a diversidade das pessoas que trabalham na Samsung que fizeram dela uma das empresas mais inovadoras do mundo os profissionais não deixam essa sede de inovação parar. São apaixonados por tudo o que fazem e o ambiente de trabalho é aberto e colaborativo para facilitar o compartilhamento de conhecimento e experiência únicos que cada indivíduo traz. Este é um local onde pode trabalhar com grandes pessoas e suas ideias podem ganhar vida em novos produtos e soluções que estão moldando o futuro de como vivemos. O que torna significativo o trabalho na Samsung é saber que está desempenhando um papel importante para levar novas tecnologias ao mundo que melhoram a vida das pessoas. Inovações que possibilitam e capacitam pessoas de novas maneiras, e empregam a tecnologia para contribuir para o crescimento e o desenvolvimento nas comunidades nas quais operam em todo o mundo.

REFERÊNCIAS

Samsung Newsroom. Pelo quarto ano consecutivo, Samsung é certificada como empresa Top Employer. Disponível em: <<https://news.samsung.com/br/samsung-e-certificada-como-empresa-top-employer-em-paises-da-america-latina>>. Acesso em 21 Nov. 2020

Samsung Climatiza. "Treinamentos Presenciais". Disponível em: <<https://www.samsung.com.br/climatiza/treinamentos-presenciais>>. Acesso em: 21 Nov. 2020

Sólides. "O que é treinamento e desenvolvimento de pessoas?". Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/o-que-e-treinamento-e-desenvolvimento/>>. Acesso em 22 Nov. 2020

Siteware. "Conheça 8 tipos de avaliação de desempenho para usar com sua equipe". Disponível em: <<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/tipos-de-avaliacao-de-desempenho/>>. Acesso em 20 Nov. 2020.

RH Portal. "Treinamento E Desenvolvimento – Praticando Com Facilidade". Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/treinamento-e-desenvolvimento-5/>>. Acesso em 27 Nov. 2020.