



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS

**Rede Zeferino**

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**

**Rede Zeferino**

MÓDULO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – PROF<sup>a</sup> LEONOR  
CRISTINA BUENO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – PROF<sup>a</sup> LEONOR CRISTINA  
BUENO

ESTUDANTES:

Rafaela da Silva Cipriano, 1012018200017

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
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
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>10</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>11</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste projeto integrado será descrito e exemplificado quais as importâncias das empresas investirem em treinamentos para seus colaboradores e também a importância em fazer a avaliação de desempenho, e estar sempre atento para escolher o modelo adequado para cada tipo de empresa.

Isso tudo será exemplificado usando uma empresa real e bem sólida no mercado, onde teve muitos resultados bons utilizando os métodos corretos.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A empresa que iremos apresentar neste trabalho é a Rede de Distribuição Zeferino, cujo CNPJ: 67.228.536/0008-06, Endereço: Av. Governador Adhemar Pereira de Barros - Chácara São Francisco, Mogi Mirim - SP, 13800-000; seu ramo de atividade é uma ampla rede de Supermercados e farmácias.

A rede Zeferino conta hoje com três marcas de mercado: o Spasso Sabores, Supermercados Cubatão, Lavapés e também as Farmácias Spasso Farma, um amplo catálogo de marcas atendendo seus diversos tipos de clientes.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

#### **3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

São abordadas nesta parte do PI as informações sobre os métodos de treinamento e desenvolvimento e respectivo processo de diagnóstico dessas necessidades.

##### **3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

###### **Métodos de treinamento tradicionais**

Métodos de apresentação: São aqueles em que os aprendizes são destinatários passivos de informação, são feitos em salas de aula e incluem um instrutor

Métodos práticos: Exige que o participante esteja ativamente envolvido no aprendizado, incluindo treinamento no local de trabalho, simulações, estudo de casos, jogos de negócios, dramatização, e modelagem do comportamento.

Métodos de formação de grupos: métodos de treinamento elaborados para melhorar a eficácia em grupo ou equipe

### **3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

A empresa empresa identifica a necessidade de treinamento através das necessidades de cada colaborador, identificando as principais dificuldades de cada um, e de cada setor em geral. Ela prioriza os treinamentos de acordo com a satisfação de seus clientes e também na elaboração correta de suas atividades levando sempre em consideração as perdas frequentes dentro de cada setor, para assim elaborar o melhor treinamento para que seus colaboradores se adequem a empresa.

## **3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Neste tópico do Projeto Integrado, será comentado sobre as técnicas e métodos de avaliação de desempenho.

### **3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO**

#### **Avaliação Individual**

1- Escalas de Pontuação Gráficas: é muito comum no mercado de ensino para avaliar instrutor na condução de um curso, são citadas várias características e para todas elas se utiliza uma escala gráfica normalmente com cinco opções que vai de insatisfatório à excelente, com os resultados os profissionais terão um destaque de seus pontos fortes e quais os pontos a serem desenvolvidos para melhorar cada dia mais o seu desempenho.

2- Escolha Forçada: é uma alternativa da escala gráfica visto que em determinado momento as avaliações na escala gráfica perdem a sensibilidade de evolução que se propunha, neste caso o avaliador deve selecionar a descrição prévia que mais representa o desempenho do avaliado.

3- Relatório Descritivo: é muito bem visto pois permite o detalhamento maior do envolvimento do avaliado na construção daquele resultado, o grande problema é que essa técnica depende muito da qualidade descritiva que o avaliador possui, o mesmo profissional ser avaliado por diferentes avaliadores pode ter dois relatórios muito distintos apesar de chegarem aos laudos finais semelhantes.

4- Incidentes Críticos: devem ser registrados os incidentes mais relevantes tanto positivos quanto negativos isso enriquecerá muito no momento do feedback, os



avaliadores precisam de um treinamento e tempo para serem observadores e criteriosos no registro desse incidentes.

### **Técnicas de Avaliação Múltiplas**

1-Classificação: será baseada em um critério onde o gestor avaliará todo o seu time do melhor para o pior desempenho, em equipes mais extensas você perde essa sensibilidade normalmente só se consegue uma classificação distinta dos melhores e piores, ficando uma grande maioria em uma faixa intermediária.

2-Comparação em Pares: avaliará todos os membros da equipe sempre em pares escolhendo um dos dois, no final você terá os mais votados que em tese são os que tiveram maior desempenho na equipe.

3- Distribuição Forçada: a empresa determinará distribuição de profissionais 'por faixa de desempenho, ou seja o profissional tem uma avaliação de desempenho que em alguns momentos pode não retalhar o resultado real, se em um time tivemos muitos profissionais de alto desempenho, neste cenário alguns seriam classificados como medianos gerando muita insatisfação.

4- Gestão por Objetivos: retrata uma evolução da gestão de desempenho trazendo a participação para os avaliados desde a construção dos objetivos até o compromisso em definir as ações de evolução.

A empresa utiliza a técnica de relatório descritivo, onde é muito bem aceita pelos funcionários e tem um ótimo resultado.

## **3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO**

A empresa apresentada utiliza o modelo de avaliação de desempenho por perímetro, é o tipo de avaliação feita individualmente, por grupo ou por setor ela pode também abranger toda a instituição.

É um dos modelos mais positivos pois avalia o potencial de cada um e por outro lado também mostrará o contrário.

Mas está sendo super aceito pelos funcionários da empresa e com isso ela só vem crescendo dia após dia.

## **4. CONCLUSÃO**

O estudo acima apresentado nos mostrou o quão importante é para as empresas investirem no treinamento de seus funcionários, e também fazer a avaliação de desempenho para ver o retorno de seu investimento onde mostrará a satisfação ou a insatisfação de seus colaboradores.

## **REFERÊNCIAS**

## **ANEXOS**