



UNifeob

PROJETO INTEGRADO

ESCOLA DE NEGÓCIOS

2020



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTERDISCIPLINAR

CENÁRIO ATUAL DO RECURSOS HUMANOS

DIAGNÓSTICO E SOLUÇÕES

TENDÊNCIAS PARA O RH DO FUTURO

Supermercado Delivery

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
NOVEMBRO 2020

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTERDISCIPLINAR

CENÁRIO ATUAL DO RECURSOS HUMANOS

DIAGNÓSTICO E SOLUÇÕES

TENDÊNCIAS PARA O RH DO FUTURO

Supermercado Delivery

MÓDULO DE GESTÃO FINANCEIRA

Departamento Pessoal - Prof. Danilo Morais Doval

Cargos, Salários e Plano de Carreira - Prof. Danielle Rodrigues

Avaliação de Desempenho - Prof. José Marcio Carioca

Liderança e Coaching - Prof. Almir Abreu

Seleção e Retenção de Talentos - Prof. Karina Strobel Castillo

Alunos:

Douglas Henrique C. Boldrin, RA 18000483

Guilherme Mariano de Oliveira , RA 18000349

Leonardo Correa Imafuku, RA 18000297

Natan Peixoto P. Mourão, RA 18002277

Valter Gustavo Massaro Pozzer, RA 18000354

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO 2020

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3 PROJETO INTERDISCIPLINAR	7
3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	7
3.2 CARGOS, SALÁRIOS E PLANO DE CARREIRA	8
3.3 DEPARTAMENTO PESSOAL	9
3.4 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS	11
4 CONCLUSÃO	14
5 REFERÊNCIAS	15

1 INTRODUÇÃO

Nosso projeto consiste na análise da empresa Supermercado Delivery um aplicativo que permite ao consumidor realizar suas compras em alguns supermercados de São João da Boa Vista sem que saia do conforto de sua casa. Procurando entender como funciona a empresa e relator como ela se sai em alguns aspectos, como seu departamentos, como funciona sua Seleção de pessoas, como ela lidera seus funcionários, como os avalia e etc. Para assim demonstrar os seus pontos fortes e fracos e como ela pode melhorar seus pontos, se a algum caminho que leve a melhora e como deve realizar esse caminho, tendo em mente um planejamento maior sobre os seus recursos.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Supermercado Delivery Ltda. se encontra no seguinte local, Rua: Coronel Domingos Teodoro, número: 365, bairro: Vila Conceição, na cidade de São João da Boa Vista CEP:13872-006 e com o CNPJ : 07.024.426/0001/01

A forma jurídica da empresa será Sociedade Limitada, pois prevê a limitação de responsabilidade dos sócios de acordo com a sua participação, a Ltda. protege o patrimônio de todos os sócios em caso de falência já que a empresa é formada por cinco sócios. O CNAE da empresa é: - (5320-2/02)-Serviços de entrega rápida.

A empresa Supermercado Delivery trabalha através de um aplicativo que fornece todos tipos de produtos , a empresa trabalha com diversas parcerias sendo os principais supermercado da cidade onde atua, tais como: Corso, Sempre Vale, Big Bom, Marino entre outros. O cliente escolhe no aplicativo o produto que deseja comprar no supermercado de preferência. Após a compra funcionários da empresa realizam a coleta e entrega em menos de 60 minutos.

Os clientes da empresa Supermercado Delivery são tanto as pessoas de classe alta como também de média e baixa, aquelas pessoas que não tem tempo para ir fazer suas compras, aqueles clientes que não tem um meio de locomoção para ir às compras e também economizar o seu tempo tanto nas filas ou trânsitos.

Consideramos os principais concorrente os supermercados que não quiseram entrar em parceria com o Supermercado Delivery e que também atua na área de entrega. Já que na cidade também atua outros diversos tipos de entrega como motoboys e táxi que fazem entregas podem ser um concorrente, mas que não afetam diretamente

3 PROJETO INTERDISCIPLINAR

3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Na gestão de desempenho, o líder irá definir e alinhar as expectativas para cada colaborador, acompanhar os processos das atividades, dar feedbacks regularmente e traçar melhorias em relação ao feedback.

De início, o gestor irá se reunir com os entregadores do supermercado delivery e passar o modo como eles devem se portar durante as entregas. Primeiramente, a etapa que deve ser exposta é a forma de se portar no trânsito, pois como o entregador precisa ter a disponibilidade de se locomover com facilidade nas ruas, também precisa ter uma boa competência para tomar decisões e um bom manejo do veículo dirigindo defensivamente e fazendo vistorias regulares para a manutenção preventiva dos veículos. Após esse processo, o funcionário chegará no supermercado para escolher os produtos que foram pedidos pelo consumidor final, e para isso é necessário se atentar na qualidade e na validade dos mesmos. Por sermos um intermediário entre o supermercado e o consumidor, necessitamos passar uma credibilidade ao cliente e por isso, os produtos devem estar nos padrões de qualidade esperados. Na última etapa, o funcionário deve se portar de forma cordial com o comprador, deve estar padronizado com o uniforme da empresa e também necessitará de um linguajar culto. Pequenos detalhes devem ser requisitados para os nossos funcionários, buscando passar uma padronização e uma maior credibilidade ao cliente

O acompanhamento dessas etapas são observados de duas formas. A primeira, os gestores farão vistorias frequentes no estado e condições que o veículo se encontra, analisando pequenos arranhões ou amassados, lubrificações e o funcionamento na parte elétrica e mecânica. Na segunda etapa, é visto a planilha de resultados que cada colaborador recebeu de avaliação do cliente final. No aplicativo do Supermercado

Delivery temos um mural de satisfação do cliente, que após a compra, o cliente avaliará o entregador e a qualidade da entrega.

Após todos esses dados coletados, o gestor irá fazer uma avaliação objetiva do desempenho de cada funcionário mostrando todas as avaliações que ele recebeu. Mediante a esses dados, podemos identificar os colaboradores que não estão aptos para o serviço e também identificar talentos.

Para finalizar um ciclo de avaliação de desempenho, o gestor deve entender no que o funcionário poderia ter feito de melhor, traçar ações para melhorar sua performance e alinhar expectativas para o próximo ciclo de desempenho que ele vai ter. Ao fim de cada ciclo, já é planejado o próximo buscando a evolução pessoal de cada colaborador.

3.2 CARGOS, SALÁRIOS E PLANO DE CARREIRA

A metodologia do Supermercado Delivery por se tratar de uma pequena empresa em seu estágio inicial do mercado, ela utiliza o modelo de carreira em linhas, onde cargos e níveis hierárquicos são padronizados, em alguns casos as promoções são por tempo de serviços e por níveis de sucesso em suas atividades realizadas, e com passar do tempo e o crescimento da empresa poderá ter novos cargos como de diretores, supervisores etc.

O mapeamento de cargos do Supermercado Delivery é realizado através de uma empresa terceirizada, onde é realizado a seleção e recrutamento dos candidatos, elaborada posições estratégicas trazendo assim uma melhor compreensão do que é necessário em cada posição de trabalho, e uma possível melhoria não só no processo seletivo, mas também em ajudar no desenvolvimento dos colaboradores para melhorar um encaixe entre o colaborador e a função exercida.

A empresa adota a pesquisa salarial para que permaneça de acordo com a média salarial do atual mercado, além de também ter o auxílio no alinhamento da empresa para obter uma melhor referência, assim mantém um melhor alinhamento das verbas dentro da empresa.

A empresa bonifica os entregadores que possuem as melhores médias na avaliação que pode ser realizado com o fim da compra do cliente. Incentivando os funcionários a

fazer uma entrega de qualidade para os cliente, pois assim ele se beneficiará e por sua vez, também irá beneficiar a empresa, por possuímos um índice de satisfação bastante elevado.

Em um futuro próximo a empresa pode começar a crescer, vir a ter novos cargos, sendo assim, a remuneração ocorre de acordo com a função que o candidato for atuar na empresa, essa classificação ocorre através dos dados da C.B.O já atuando na empresa o colaborador vai subindo na carreira conforme as faixas salariais e também de níveis de carreira que são Júnior, Pleno e Sênior sendo assim estimular o desenvolvimento de carreira e evitar que as oportunidades fiquem restritas às posições de chefia na nossa empresa. Mas é de obrigação da empresa demonstrar as responsabilidades e adequar todos os cargos conforme as necessidades atuais da empresa.

Chegamos na conclusão que é de grande importância a empresa trabalhar com o plano de carreira e remuneração, isso faz com que melhore tanto na vida profissional como também na vida pessoal de cada colaborador, fazendo com que possa crescer com a empresa, e implementar o salário por função que o funcionário realiza como um exemplo, se ele fizer uma função que não é de seu cargo como podemos ver na parte de departamento pessoal ganharia mais sobre essa função.

3.3 DEPARTAMENTO PESSOAL

Tendo como função da empresa os CBOs:

CBO 3171-20 - Desenvolvedor de Multimídia, Programador de Aplicativos Educacionais e de Entretenimento no qual terá sua função Desenvolvem sistemas e aplicações, determinando interface gráfica, critérios ergonômicos de navegação, montagem da estrutura de banco de dados, codificação e testes de programas e aplicativos; projetam, implantam e realizam manutenção de sistemas e aplicações; selecionam recursos de desenvolvimento de sistemas e aplicações, participando da seleção de metodologias de desenvolvimento de sistemas, de linguagem de programação e de ferramentas de desenvolvimento; planejam etapas e ações de trabalho; em média a compra do aplicativo de R\$ 30.000,00 e se o aplicativo der problema a sua contratação por hora de R\$ 17,58.

CBO 2124-20 - Analista de suporte de banco de dados, sendo sinônimo de Analista de suporte computacional, que ficará responsável de Projetar soluções de tecnologia da informação, identificando a necessidade do cliente e desenhando diagramas de arquitetura. Desenvolvem e implantam sistemas de tecnologia da informação, dimensionando requisitos e funcionalidades dos sistemas. Administram e estabelecem padrões para ambiente de TI, elaboram planejamento e execução de testes dos sistemas, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica e pesquisam inovações tecnológicas.; tendo um salário por hora de 15,38.

CBO 1423-35- Analista de marketing, sendo sinônimo de analista de pesquisa de mercado sendo ele responsável Elaboram planos estratégicos das áreas de comercialização, marketing e comunicação para empresas agroindustriais, industriais, de comercialização e serviços em geral; implementam atividades e coordenam sua execução; assessoram a diretoria e setores da empresa. Na área de atuação, gerenciam recursos humanos, administram recursos materiais e financeiros e promovem condições de segurança, saúde, preservação ambiental e qualidade. Atuam no processo de decisão política, participam da formulação de políticas públicas, elaboram e estabelecem estratégias de relações governamentais, analisam os riscos regulatórios ou normativos e defendem os interesses dos representados. Elaboram políticas de internacionalização, planejamento estratégico para gerenciamento de crises no cenário internacional, projetos com interface internacional. Planejam missões internacionais, estabelecem políticas de internacionalização de organizações privadas e públicas.; tendo um salário por hora de 17,23.

CBO 4110-05 - Auxiliar administrativo, sendo sinônimo de auxiliar de escritório - Executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Atuam na concessão de microcrédito a microempresários, atendendo clientes em campo e nas agências, prospectando clientes nas comunidades, fazem limpeza do banheiro uma vez por semana; tendo um salário por hora de 6,91.

CBO 5191-15 - Motociclistas e ciclistas de entregas rápidas Coletam e entregam documentos, encomendas e mercadorias, e transportam passageiros. Realizam serviços bancários e de cartórios. Elaboram roteiros de trabalho, orientam passageiros, emitem recibos e preenchem protocolos. Trabalham seguindo as normas de segurança utilizando-se de EPIs e instalando itens de segurança nos veículos; tendo um salário por hora de 5,78 tendo 10 Motociclistas sendo pagos com a colaboração do mercado

CBO 4102-40 - Supervisor de logística, Supervisionam e controlam serviços financeiros diversos, bens-patrimoniais e logísticos; elaboram orçamentos, efetuam pagamentos, realizam cobrança, controlam bens patrimoniais, fecham câmbio, analisam crédito, coordenam caixas, administram processos logísticos e gerenciam almoxarifado/estoque. Supervisionam equipes de trabalho, orientando e avaliando desempenho em busca da melhor qualidade no trabalho; tendo um salário de 13,15 por hora e para cada 5 mercado seria 1 supervisor.

A empresa acaba tendo um desvio de função na parte do auxiliar administrativo, muitas das vezes ele acaba limpando o banheiro da empresa, um pedido feito pelo líder, em conversa com o auxiliar administrativo, ele não reclama muito sobre o seu trabalho mas nessa parte ele reclamou, concluindo esse pedido durante alguns meses em torno de 3 meses contados pelo auxiliar administrativo.

Todos os pagamentos da empresa são feitos no 5 dia útil do mês. As férias dos funcionários são pagas no mês anterior que o funcionário propõe para a empresa as suas férias, então na empresa o funcionário tem que conversar com 2 meses de antecedência no mínimo sobre suas férias, se necessário a empresa acaba contratando alguém para ficar

no lugar do funcionário mas isso sendo muito raro na empresa. O 13º e horas extras são pagos sem atraso, a empresa acaba não tendo adicional noturno fechando as 22 horas, os motociclistas ganha adicional de 30% de periculosidade, por ter o risco da entrega dos produtos.

A empresa deve acabar com esse desvio de função ou aumentar a remuneração do funcionário se eles quiserem continuar com uma função que não é dele, além disso no CBO 5191-15 Motociclistas e ciclistas de entregas rápidas coletam e entregam documentos, em que consta 10 funcionários sendo muitos motociclistas acaba ficando alguns deles parados sobre as entregas, o melhor seria fazer um rodízio sobre os funcionários e despedir alguns pois a empresa acaba tendo muitos gastos sobre eles, e com um bom planejamento e o rodízio dos funcionários as entregas poderiam ser bem feita, sem ter atraso e a qualidade do produto o mesmo.

3.4 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

O Supermercado Delivery é uma empresa pequena que pode ser contratada pelos supermercados para fornecer um aplicativo de serviço de compras de produtos e entregas do supermercado, a empresa opta por não ter recrutamento interno, dessa forma a contratação é realizada por uma empresa terceirizada, que é especializada em recrutamento de pessoas.

O processo é solicitado com um mês de antecedência para a empresa terceirizada, sobre os cargos que estão em abertos dentro da empresa. A empresa terceirizada faz a divulgação da vaga em aberto do Supermercado Delivery que encaminha ao Supermercado Delivery os currículos necessários para o líder, onde ele acompanha e analisa o processo. Todos os candidatos escolhidos pela empresa terceirizada passarão por uma seleção que ocorre através de uma entrevista pessoal, com algumas perguntas específicas para observar se a pessoa possui algum conhecimento do setor selecionado: ela acaba fazendo três perguntas importantes sendo elas:

- Qual o conhecimento que você tem na sua área?
- Qual o motivo que você foi desligado da sua última empresa?
- Qual a expectativa você espera da empresa referente a carreira?

Logo depois a empresa terceirizada passa para o processo de entrevista sobre o conhecimento do candidato da empresa e algumas questões comportamentais, é realizado através de perguntas tanto aberta e fechada.

- Você conhece a empresa?
- Qual motivo que a empresa deveria te contratar?
- Você conhece a forma que a empresa trabalha?
- Você conhece qual a orientação referente a qualidade da empresa?
- Por que você quer trabalhar com a gente?
- Se você for contratado me fale qual será seu objetivo dentro da empresa?
- Você trabalha bem em Equipe?
- Que tipo de ambiente de trabalho você prefere?

E para finalizar a empresa terceirizada faz uma dinâmica, que é realizada para dar uma descontraída no ambiente, e com intuito de verificar a criatividade dos participantes, como eles se comportam no trabalho em equipe e como lidam com os desafios.

Uma sugestão para empresa, ela poderia utilizar a Inteligência Artificial onde a empresa passa a utilizar os chatbots, ou seja utilizar robôs virtuais que conversam com os candidatos, para fazer entrevistas iniciais e coletar dados básicos, assim as pessoas que estão fazendo os processo já conseguem estar conhecendo pouco mais sobre seus candidatos, e assim fazendo com que os entrevistadores tenham mais informações sobre candidato na hora da entrevista, além disso a inserção de testes para que a empresa tenha mais informações sobre o candidato, se aprofunde e entenda sua prática como ele se sente em situações de trabalho como exemplo: testes psicológico, comportamental, conhecimento e técnico.

3.5 LIDERANÇA E COACHING

A empresa Supermercado Delivery conta com três líderes, dois supervisores de logística e o líder da empresa sendo ele o dono com quatro sócios, nela o dono e seus sócios apresentam um curso de administração onde tiveram uma ótima ideia de fundar a empresa no ano passado, os sócios deixam todas as responsabilidades para o dono onde ele ganha um pouco mais sobre seu trabalho, tendo em mente que ele é um ótimo líder utilizando o estilo de liderança coaching que em sua função participa muito com os seus liderados dando ótimos conselhos e faz com que mande relatórios mensais com gráficos sobre cada função para entender se tem alguma mudança naquele setor, todo mês o líder acaba fazendo uma reunião com seus liderados e a cada três meses um feedback.

Os dois supervisores apresentam uma liderança com o estilo situacional sendo autoritário para alguns, participativo e democrático por ter no meio de seus liderados jovens que estão começando sem experiência em alguma função, tendo um rodízio grande de pessoa nessa parte da empresa, os líderes repassam as ordens para seus liderados sendo eles deis pessoas que fazem a entrega para os clientes, em certas questões eles acabam escutando os seus liderados com ideias e erros que possam estar acontecendo, motivando e escolhendo o estilo de liderança apropriado para certa pessoa, vendo que os supervisores acabam se adaptando a cada liderado de forma diferente, dando um feedback por mês para seus liderados nesse setor da empresa.

Os líderes da empresa elaboram um bom coaching onde é uma forma de desenvolver os funcionários da empresa preparando eles bem para que se tornem um bom profissional através de treinamentos e orientações mostrando a eles o caminho a seguir, além disso é dado um feedback todo mês para cada um dos colaboradores positivo ou corretivo incentivando eles em cada uma de suas funções, ajudando eles a enxergar qual ponto ele precisa melhorar mais, sempre sendo corretivo. Gestor é o responsável por estabelecer as metas dos funcionários dividindo as tarefas para cada um deles motivando e mantendo o engajamento dos funcionários para cumprir suas metas e ter maior produtividade.

A empresa faz um treinamento para que o colaborador atenda os requisitos da sua função, para que ele não se sinta perdido sobre suas funções não tenha nenhuma desatenção que possa acabar errando sobre seu trabalho, mas mesmo assim acontece muitas vezes por esquecer sobre seus serviços, tendo em mente que função tem um treinamento, mas não um treinamento a cada ciclo ou ano, para não esquecer seu objetivo

dentro da empresa para que seu erro não aconteça com frequência, sendo que esses erros por enquanto nada que possa decair a qualidade da empresa ou seu funcionamento com isso a empresa consegue levar a sua missão, visão e valores para frente a ser seguido.

Seria uma ótima melhora se a empresa implementar um treinamento de equipe, para que a equipe ficasse em sintonia, melhorar seu funcionamento e impulsionar a sua produtividade, além de que a empresa deveria sempre se atualizar pelo menos um treinamento da função a cada dois anos para que o colaborador possa lembrar sobre sua função o que ela pode ter esquecido pode ver algo de novo, ficar de olho no mercado que está sempre em mudança e a mudança sobre a liderança com esse segmento teria uma melhora para o futuro da empresa e o futuro profissional dos colaboradores.

4 CONCLUSÃO

Como o serviço que a empresa oferece é de entregas de produtos alimentícios, é de extrema importância a qualificação dos funcionários, por isso é feito um recrutamento bem seletivo e após a contratação, mantém um padrão de desempenho para cada colaborador. Periodicamente são feitos os feedbacks positivos com o objetivo de parabenizar acertos, e corrigir quando houver erros, auxiliar o que, e como deve ser feito.

Diante de todos os acompanhamentos que a empresa presta em relação aos funcionários, terá uma equipe eficiente e focada em metas e alto desempenho. Tendo em mente a liderança para o desenvolvimento tanto profissional, quanto da pessoa sobre os liderados, um alto crescimento da empresa em poucos anos.

A empresa acaba tendo alguns erros que precisam ser corrigidos, mas nada que um bom planejamento e treinamento sobre si resolva, com isso ela pode evoluir, e concluir suas metas e planejar novas metas para que a empresa continue melhorando cada vez mais.

5 REFERÊNCIAS

Projeto Integrado 3 Módulo feito em junho de 2019.

Projeto Integrado 5 Módulo feito em junho de 2020.

<https://crbasso.com.br/blog/principais-estilos-de-lideranca/#:~:text=S%C3%A3o%20eles%3A%20LIDERAN%C3%87A%20AUTOCR%C3%81TICA%2C%20DEMOCR%C3%81TICA,saber%20quando%20aplicar%20cada%20estilo.>