

UNifeob

PROJETO INTEGRADO

ESCOLA DE NEGÓCIOS

2020



ISSN 1983-6767

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTERDISCIPLINAR

MASTERCELL

ARILIO SERGIO DA SILVA FILHO

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
NOVEMBRO 2020**

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTERDISCIPLINAR

MASTERCELL

Arilio Sergio da Silva Filho

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:

Arthur Henrique Dias Fernandes, RA 18000474

Bruna Luiza da Silva, RA 18001284

Fabio Junio Moreira Mendes, RA 18001221

Izabela Cristina Pereira Rosa, RA 18001046

João Victor Rubbo Spindola, RA 18000190

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	9
3.3 DEPARTAMENTO PESSOAL	10
3.4 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS	16
3.5 LIDERANÇA E COACHING	17
4 CONCLUSÃO	21
5 REFERÊNCIAS	22
6 ANEXOS	23

1 INTRODUÇÃO

Para a realização do projeto integrado proposto neste semestre escolhemos a empresa MasterCell. Utilizamos os conhecimentos adquiridos ao longo do semestre para o desenvolvimento do projeto, estes adquiridos através das unidades de estudo das quais foram: Avaliação de desempenho ferramenta muito utilizada em organizações na área de gestão de pessoas, com o objetivo de analisar o desempenho do profissional em função das atividades que realiza, metas estabelecidas e dos resultados alcançados. Departamento de pessoal onde foram estudadas as leis e cálculos trabalhistas junto com o processo de contratação de um novo colaborador. A disciplina de Liderança e Coaching teve como objetivo diagnosticar e desenvolver a necessidade de treinamento da empresa e de seus colaboradores. Em Cargos, Salários e Plano de Carreira o objetivo foi criar, conduzir e direcionar plano de carreira, e também o estudo sobre base e teto de cargos e salários. Por fim na unidade de Seleção e Retenção de talentos onde a finalidade foi a criação de um processo de recrutamento e seleção, visando apurar a escolha de colaboradores referentes a cada cargo disponível.

Cada unidade de estudo tem sua particularidade e ao mesmo tempo estão ligadas entre si fazendo assim com que todas sejam de extrema importância para o conjunto final da aprendizagem, realização e conclusão do projeto interdisciplinar.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para a realização deste projeto integrado foi a MasterCell, inscrita no CNPJ 22.099.000/0001-23, localizada na Rua João Mariusso, 383 - Jd. Paraíso, na cidade de Poços de Caldas-MG.

A empresa atua na área de assistência técnica especializada em reparos de smartphones. Ela foi fundada em 22 de março de 2015, e iniciou suas atividades no dia 01 de Abril de 2015 com a proposta de oferecer com qualidade e eficiência atendimentos e serviços em aparelhos eletrônicos. A loja conta com uma equipe de técnicos formados em eletrônica e especializados em consertos e reparos de aparelhos celulares, além de atendentes com conhecimento e suporte para atender os clientes com eficiência.

Atualmente a MasterCell possui uma maior estrutura não apenas na parte de assistência mas também na venda de acessórios. Com uma ampla diversidade de produtos disponíveis para venda para atender a todo público.

Por muito tempo a Mastercell foi pioneira na área em que atua, além do serviço de qualidade, era a única loja a atuar neste mercado no bairro em que se localiza, atendendo cerca de 6 bairros próximos à região. Nos dias de hoje, há apenas um concorrente localizado bem próximo a empresa, porém, ela continua em destaque por ter conseguido fidelizar seus clientes.

3 PROJETO INTERDISCIPLINAR

3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A empresa MasterCell conta com 3 colaboradores. O trabalho desenvolvido por estes colaboradores têm segmentos diferentes, assim sendo a avaliação de desempenho não será totalmente igual para os três, pois em algumas áreas é necessário desenvolver competências que não são usadas em outras. Por conta disso deve-se observar com cuidado não só o subjetivo mas também condições de trabalho oferecidas e como isso afeta seus desempenhos em suas respectivas funções.

Por se tratar de uma pequena empresa, avaliar o desempenho dos colaboradores individualmente e com mais atenção se faz de maneira mais fácil, tornando o trabalho do gerente e do dono do negócio mais acessível e provável de acontecer. Mas não é o que acontece na Mastercell.

A empresa não conta com um programa ou um manual de avaliação dos seus colaboradores, ou então métodos avaliativos como feedbacks, reuniões mensais, semestrais ou anuais, nada existe na empresa. O único método de avaliar os colaboradores é a sua eficiência do cargo, ou seja, o quanto ele fez ou deixar de fazer suas tarefas cobradas. Por exemplo, para o cargo de técnico em eletrônica, o único modo de acompanhamento, avaliação e medição do desempenho é se ele conseguiu entregar os serviços cobrados a ele, no prazo correto.

Essa falta de métodos e interesse da gerência e do dono em acompanhar sua equipe e o desenvolvimento de seus colaboradores pode gerar perdas para a empresa, tanto financeiras quanto de pessoal, de capacidade e de falhas em processos importantes para seu funcionamento.

Para corrigir este problema estrutural da empresa, basta apenas que o gerente da loja e o dono da empresa, sentem e desenvolvam um plano de avaliação e acompanhamento de desempenho para cada um dos cargos existentes, e considerando que são poucos, esta seria uma tarefa simples e rápida, mas que traria um enorme ganho para a empresa em todos os sentidos.

3.2 CARGOS, SALÁRIOS E PLANO DE CARREIRA

A empresa Mastercell não adota nenhuma metodologia de carreiras para seus colaboradores, mantendo seus empregados no mesmo cargo e função para que foram contratados de início, não possibilitando opções de escala na carreira dentro da empresa.

Na Mastercell não existe mapeamento de cargos, o empregador define verbalmente o que cada colaborador fará na empresa e assim define do valor do salário.

Em relação à remuneração, os colaboradores recebem seu salário de acordo com o previsto na tabela de pisos salariais, sem variações.

A empresa não adota a pesquisa salarial em seu dia-a-dia para definir as remunerações dos colaboradores.

Na Mastercell existe uma estratégia de remuneração variada apenas para o cargo de técnico em eletrônica, que além do seu salário, recebe 5% do valor dos reparos em eletrônicos que fizer durante o mês.

A principal razão pela qual a empresa não possui uma metodologia de carreiras e remuneração é seu caráter de microempresa, contando com poucos colaboradores, não oferecendo assim opções de seguir carreira para os mesmos.

Por se tratar de uma pequena loja não há muito o que se fazer em relação a carreiras, mas em questão da remuneração poderiam ser colocadas metas aos demais colaboradores, tanto da área de vendas, quanto à gerência, para que os mesmos se sintam motivados e com vontade de melhorar a empresa.

As empresas estão cada vez mais preocupadas em estimular as pessoas a planejarem suas carreiras. Pode-se ver isso como uma oportunidade que é oferecida aos indivíduos para que estes pensem em seu futuro. Um plano de Cargos e Salários é de fundamental importância para o crescimento pessoal, profissional e na valorização dos funcionários.

Por isso, chega-se à conclusão de que o ideal é que cada empresa tenha um planejamento para que o colaborador saiba onde está e como poderá alcançar um cargo superior na mesma. É importante ressaltar que quando a empresa tem esse planejamento e define o plano de Cargos, minimizam-se as acusações de discriminação, evitando que ocorram casos em que funcionários diferentes que ocupam o mesmo cargo recebam remuneração diferenciada.

3.3 DEPARTAMENTO PESSOAL

Na empresa Mastercell há três funcionários, sendo, 01 (um) técnico em eletrônica, (01) uma gerente e (01) uma menor aprendiz no setor de atendimento. Todos os três funcionários são registrados de acordo com o previsto na Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT. Todos os funcionários são mensalistas, ou seja, possuem um salário fixo no mês, e recebem todo 5º dia útil.

O técnico é registrado com um salário fixo e recebe mais uma comissão de 5% do valor do reparo do celular que ele fizer. Sua carga horária no trabalho é de 42 horas semanais, sendo de segunda a sábado das 09h30min às 18h com 1h30min de almoço. A ocupação “técnico em eletrônica” está na família ocupacional 3132-15, e dentre as atividades descritas no mesmo, temos:

CONSERTAR APARELHOS ELETRÔNICOS

- Avaliar o funcionamento dos aparelhos conforme padrões de desempenho;
- Identificar defeitos em equipamentos eletrônicos;
- Identificar as causas dos defeitos;
- Substituir componentes danificados, se necessário;

INSTALAR EQUIPAMENTOS E OU APARELHOS ELETRÔNICOS

- Avaliar ambiente e condições de instalação do equipamento e ou aparelho;
- Simular testes em condições diversas
- Calibrar os equipamentos e ou aparelhos eletrônicos

DESENVOLVER DISPOSITIVOS DE CIRCUITOS ELETRÔNICOS

- Identificar a alteração ou mudança do dispositivo
- Calcular custos de dispositivos eletrônicos
- Demonstrar benefícios do dispositivo para o cliente

FAZER MANUTENÇÃO CORRETIVA DOS EQUIPAMENTOS

- Avaliar o funcionamento do equipamento conforme especificações
- Identificar os defeitos e ou problemas dos equipamentos

- Analisar causa do defeito e ou problema do equipamento
- Corrigir o defeito e ou problema apresentado no equipamento
- Testar o equipamento

FAZER MANUTENÇÕES PREVENTIVA E PREDITIVA DOS EQUIPAMENTOS

- Identificar necessidade de realizar manutenção
- Trocar peças conforme vida útil preestabelecida
- Testar o funcionamento do equipamento

ORGANIZAR O LOCAL DE TRABALHO

- Desligar aparelhos e instrumentos
- Selecionar material bom e ou rejeitado
- Limpar a área de trabalho utilizando material adequado

REDIGIR DOCUMENTOS

- Descrever procedimento de trabalho
- Preencher laudos técnicos
- Registrar ocorrências

DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Manter sigilo profissional
- Trabalhar sob pressão
- Demonstrar capacidade de raciocínio sintético e analítico

E dentre as funções que o colaborador exerce na empresa, estão:

- Analisar e identificar o defeito no aparelho celular;
- Passar para a atendente o defeito encontrado e o que deve ser feito para resolvê-lo;
- Dar prazo para os reparos;
- Reparar/resolver o defeito encontrado;
- Realizar testes no aparelho após o concerto;
- Avisar a atendente quando o aparelho estiver pronto;
- Manter os aparelhos dos clientes organizados em caixas para que não se misturem.

- Manter o seu espaço de trabalho organizado;
- Identificar e separar peças que estocadas que estejam com defeito.

Analisando e comparando as atividades descritas na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, com as atividades exercidas pelo funcionário, não há disparidade entre as mesmas. Uma questão a se observar é que a carga horária do técnico é menor do que a permitida, de 44 horas semanais. Poderia ter sido acordado antes do início do contrato um horário que abrangesse toda a carga horária permitida. Porém, são poucas horas e nada que prejudique ambas as partes.

A gerente é registrada com um salário fixo porém ela recebe mais uma ajuda de custo referente ao deslocamento até a empresa. Sua carga horária no trabalho é de 44 horas semanais, sendo de segunda a sexta-feira das 09h às 18h e sábado das 09h às 17h, todos os dias com 1h30min de almoço. A ocupação da gerente da loja está na família ocupacional 1414-15 como “Gerentes de operações comerciais e de assistência técnica” e dentre as atividades descritas no mesmo, temos:

ATENDER AOS CLIENTES

- Negociar preços e condições de pagamento;
- Orientar clientes
- Encaminhar mercadorias para conserto, reparo e troca
- Supervisionar os serviços de reparação e consertos
- Resolver reclamações de clientes

PLANEJAR ATIVIDADES NOS COMÉRCIOS VAREJISTA, ATACADISTA E DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- Analisar tendências do mercado
- Planejar compras e locações
- Planejar racionalização do uso de recursos
- Planejar promoção de venda de mercadorias e serviços

ADMINISTRAR EQUIPE DE VENDAS, DE COMPRAS, DE REPAROS, DE CAIXAS E DE APOIO ADMINISTRATIVO

- Delegar atribuições

- Instruir subordinados
- Formular incentivos de produtividade
- Estimular a motivação das equipes

GERIR RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS

- Propor compra de novos itens
- Gerir compras e custos
- Autorizar pagamentos e recebimentos
- Liberar mercadorias para entrega

DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Exercer liderança
- Buscar atualização profissional
- Exercitar a autonomia

E dentre as funções que a colaboradora exerce na empresa, estão:

- Abertura da loja;
- Limpeza e organização da loja;
- Passar treinamento para novos funcionários;
- Atendimento ao público;
- Venda de mercadorias;
- Triagem dos aparelhos que precisam de reparo (primeira identificação do defeito relatado pelo cliente);
- Passar orçamento referente ao serviço a ser realizado;
- Preenchimento da ordem de serviço;
- Armazenamento do aparelho do cliente em caixas com identificação;
- Comunicação direta com o cliente durante o processo de reparo do aparelho;
- Resolução de parte das reclamações e insatisfações;
- Elaboração da lista de produtos necessários para compra.
- Recebimento de mercadorias, estocagem e reposição;

Analisando e comparando as atividades descritas na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, com as atividades exercidas pelo funcionário, há dois pontos a se considerar. Primeiro, a limpeza da loja não é função desta funcionária, logo, ela não poderia

exercer esta tarefa. A empresa deveria contratar uma pessoa para cuidar da limpeza da loja, mesmo que uma ou duas vezes na semana, e a gerente ficaria encarregada de manter a loja organizada.

Segunda observação, a gerente não exerce todas as funções que este cargo deveria exercer, no sentido de planejamentos estratégico para a empresa, planejar promoções de vendas e engajamento com clientes, liderança e estruturação da equipe de trabalho, gerir recursos e materiais financeiros dentre outras atividades. Ou seja, poderia ser "exigido" mais desta funcionária, de forma que ela poderia agregar muito mais para a empresa dentro das atribuições de seu cargo.

A colaboradora que está como aprendiz é registrada com o salário fixo na função de “aprendiz de atendente”. Sua carga horária no trabalho é de 36 horas semanais, sendo de segunda a sábado das 13h às 18h.

A ocupação “menor aprendiz” não consta na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, sendo assim, deve ser usada a classificação da função que a mesma exerce, ou seja, “atendente”. Essa função está classificada na família ocupacional: 5211-40, como “atendente de lojas e mercados”. Dentre as atividades descritas no mesmo, temos:

CONTROLAR ENTRADA E SAÍDA DE MERCADORIAS

- Conferir quantidade de mercadorias
- Receber mercadorias
- Registrar entrada e saída de mercadorias
- Arrumar mercadorias no depósito

EXPOR MERCADORIAS NOS PONTOS DE VENDA

- Examinar condições das mercadorias (validade e estado físico)
- Zelar pela limpeza do ponto de exposição
- Organizar os produtos conforme leiaute da loja

VENDER PRODUTOS

- Colher informações sobre as características e benefícios do produto
- Identificar as necessidades do cliente

- Apresentar produtos
- Informar preços e formas de pagamento

ATENDER CLIENTES

- Orientar clientes
- Trocar mercadorias
- Encaminhar solicitações
- Atender reclamações e sugestões dos clientes

COMUNICAR-SE

- Avisar o cliente sobre promoções
- Informar o cliente sobre a entrega do produto
- Emitir pedidos, notas ou cupons fiscais

DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Transmitir confiança
- Demonstrar objetividade
- Lidar com o público
- Contornar situações adversas
- Estabelecer relacionamento com os clientes

E dentre as funções que a colaboradora exerce na empresa, estão:

- Organização da loja;
- Limpeza da loja;
- Atendimento ao público;
- Vendas de mercadorias;
- Triagem dos aparelhos que precisam de reparo (primeira identificação do defeito relatado pelo cliente);
- Preenchimento da ordem de serviço;
- Armazenamento do aparelho do cliente em caixas com identificação;
- Recebimento de mercadorias, estocagem e reposição;

Analisando e comparando as atividades descritas na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, com as atividades exercidas pela funcionária, há um ponto a se considerar. Novamente, a limpeza da loja não é função desta funcionária, logo, ela não poderia exercer esta tarefa. O ideal é a empresa contratar uma pessoa para ficar responsável por essa atividade, e os demais funcionários ficam encarregados de manter a loja organizada.

E em relação a carga horária da menor aprendiz. Ela trabalha 6 horas a mais do permitido para sua função, que seria de 30 horas semanais. Ou seja, o correto seria que ela não trabalhasse aos sábados.

A determinação do valor do salário a ser pago para cada funcionário é decidida pelo dono da empresa pensando em uma média que ele acredita ser justa. O pagamento do 13º salário é feito em duas parcelas, sendo a primeira no dia 15 de novembro e a segunda no dia 15 de dezembro. Em relação a concessão de férias, geralmente os funcionários tiram entre 10 a 20 dias, o restante dos dias é “comprada” pelo empregador. Eventualmente os funcionários acabam fazendo hora extra, porém, não é remunerado nem adicionado ao banco de horas.

O ideal seria que a empresa adotasse uma política de remuneração legal de acordo com o cargo de cada funcionário. Além disso, estabelecer medidas de comissão de forma clara e objetiva.

Também seria apropriado realocar o horário de trabalho dos funcionários de forma equilibrada para que não ocorresse casos de horas extras, e se viesse a ocorrer, deveria ser pago ou acordado um banco de horas. Contratar um funcionário em período integral seria mais viável do que contratar um menor aprendiz.

3.4 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

A empresa Mastercell seleciona seus colaboradores através de indicações de outros empregadores, não havendo processo seletivo, entrevista ou prova.

Todo o processo de admissão se baseia na confiança na nomeação do candidato.

Para o aperfeiçoamento no recrutamento e seleção da empresa Mastercell, deverão ser desenvolvidas melhorias no procedimento de recrutamento e seleção.

A Mastercell poderá colocar em prática um novo processo seletivo, através do recebimento de currículos de candidatos, será feita uma minuciosa consulta aos dados do mesmo, para o respectivo cargo.

Podendo desenvolver o recrutamento externo, caracterizado pela busca de profissionais qualificados, a Mastercell usaria os canais de anúncios de vagas, para atingir maior número de pessoas, nas redes sociais. Com o recrutamento externo, aumentará as possibilidades de candidatos à disposição.

Em seguida, poderá ser elaborada uma entrevista presencial do candidato junto ao empregador. Esta será caracterizada por uma entrevista técnica e comportamental a fim de avaliar os candidatos e suas condutas profissionais e pessoais, com perguntas como:

- Conte sobre você?
- Por que você gostaria de trabalhar conosco?
- Quais são seus pontos fortes e fracos?
- Você trabalha bem em equipe?
- Onde se imagina daqui 5 anos?

Após a entrevista poderá ser feito um teste situacional em grupo, recriando cenas do cotidiano da empresa, para avaliar comunicação, trabalho sobre pressão, liderança e comportamento em grupo.

Como última fase, os candidatos serão selecionados conforme aptidão para o cargo disponível e estes farão a última entrevista somente com o líder da empresa, este, já com os resultados das etapas anteriores selecionará o mais apto a vaga disponível.

Ao final do processo, o empregador possuirá todas as informações necessárias para a admissão do candidato, tendo em vista as ações comportamentais e a comunicação adquirida na entrevista presencial e o desempenho na dinâmica de grupo, o empregador terá uma visão ampla na contratação de um excelente funcionário, visando as principais perspectivas do mesmo, aderindo um profissional que busca o desenvolvimento e êxito junto a empresa.

3.5 LIDERANÇA E COACHING

Foi identificado uma necessidade de crescimento na empresa, visando a expansão da mesma, tendo como ponto de início os próprios funcionários, buscando trazer aos

mesmos uma visão ampla do quanto a MasterCell pode se desenvolver e conquistar maior visibilidade na cidade de Poços de Caldas. O foco desse treinamento é trazer para aos colaboradores maior apreço a empresa, a fim de motivá-los a contribuir ainda mais para seu crescimento, sendo necessário um desenvolvimento tanto pessoal quanto profissional.

PROCESSO DE TREINAMENTO

- A equipe completa da MasterCell passará pelo treinamento
- Apresentação dos conceitos de crescimentos alinhados a prática
- Realizado na própria empresa
- Tendo a intenção de seu início no primeiro semestre de 2021

IMPACTOS BUSCADOS DO TREINAMENTO

- Aumento da motivação dos funcionários
- Visão de crescimento
- Aumento de produtividade
- Busca de aprimoramento nas atividades exercidas

COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS

- Espírito de equipe
- Empatia
- Desejo de crescimento
- Visão ampla
- Criatividade
- Resolução de problemas

O treinamento em si consiste em ampliar a visão dos colaboradores, a fim de despertar o desejo de fazer a empresa crescer ainda mais, sendo necessário fazê-los entender como este crescimento pode ser vantajoso, buscando a motivação necessária para que isso ocorra.

Para que esse projeto tenha sucesso vamos começar primeiramente com um treinamento para o próprio líder da empresa, que até então, não possui características necessárias de um bom líder, por não estar junto aos liderados, por não instruí-los a

melhorar. Hoje a MasterCell possui um líder muito distante, sem ambições ou capacitado para liderar, por isso iniciaremos com um treinamento de liderança, fundamental para que todo esse projeto de crescimento que a empresa almeja tenha sucesso.

Após o treinamento do nosso líder, faremos uma reunião afim de mostrar-lhes as propostas de crescimento da empresa, e o quanto eles serão necessários para que isso ocorra, será apresentado através do Powerpoint um plano detalhado de como isso irá acontecer, tendo os treinamentos e o que isso poderá agregar a eles e a MasterCell.

A primeira etapa a ser desenvolvida será um plano de desenvolvimento dos colaboradores, poderemos aumentar seu poder de conhecimento na área de atuação, sendo efetuadas através de cursos online de aprimoramento, dando-lhes maior efetividade no trabalho desenvolvido. Logo em seguida faremos uma pesquisa de satisfação do cliente, para entender o que os clientes pensam e o que devemos melhorar, sendo realizada tanto na loja quanto nas ruas, através de algumas perguntas, fundamental para o desenvolvimento dos colaboradores. A partir disso será elaborada uma proposta de crescimento dos colaboradores juntamente com o crescimento da empresa, a fim de fazê-los buscar e trabalhar por isso.

Na segunda etapa será realizada um “rodízio”, no qual cada um dos colaboradores será líder durante uma semana, trazendo-lhes a competência de liderança, criatividade e visão da empresa como um todo, fundamental para que possam entender o porquê da necessidade de crescimento buscada.

A terceira etapa será realizada uma dinâmica chamada mural criativo, que é uma forma interessante de fazer a equipe pensar de forma diferente do habitual. Por ter um apenas 3 funcionários, iremos fazer a dinâmica individualmente, tendo como materiais cartolina, canetas, tintas e revistas ou jornal, apresentando uma proposta criativa de como melhorar nossos produtos, seguida por uma discussão de qual proposta se saiu melhor. Logo após teremos uma discussão buscando juntar as ideias e até mesmo propor outras, que poderá se tornar até mesmo um diferencial da nossa empresa.

Com todas as atividades desenvolvidas será realizada um feedback, mostrando onde conseguimos acertar e onde podemos melhorar, dando liberdade para opiniões, e feedback dos próprios funcionários sobre o processo.

Sempre induzindo nossos colaboradores a pensarem “fora da caixa”, buscando melhorias a todo momento, dando-lhes a visão que são fundamentais para a empresa, é o que buscamos com esse treinamento, creio que a partir disso a empresa terá tudo para evoluir e crescer.

4 CONCLUSÃO

Durante toda a elaboração do projeto integrado, adquirimos uma visão geral da empresa MasterCell, tendo em vista seus pontos positivos e seus pontos de melhoria.

Os principais pontos abordados no projeto foram o desempenho e crescimento da empresa, tendo em vista, cargos, salários, plano de carreira, departamento social, seleção de colaboradores, liderança e coaching.

Em cargos, a empresa se limita em funcionários apropriados a cada função, não existindo a possibilidade de promoção de cargo. Como plano de melhoria e crescimento profissional, a MasterCell elabora metas a serem entregues, tendo em vista melhorias no sucesso da mesma.

Na empresa Mastercell há três funcionários, sendo, 01 (um) técnico em eletrônica, (01) uma gerente e (01) uma menor aprendiz no setor de atendimento. Todos os três funcionários são registrados de acordo com o previsto na Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT.

O processo de seleção de colaboradores se fazia através de indicação. Na elaboração do projeto, criamos um plano de seleção e retenção de talentos, trazendo a grande possibilidade de contratação de pessoas que visam o crescimento profissional e pessoal junto a MasterCell.

Em relação a liderança e coaching, foi elaborado a necessidade de treinamentos preparatórios para um bom líder, para que assim, obtenha uma visão ampla de crescimento e desempenho, com isso, o responsável pela empresa passará por treinamento para conhecimento de sua atuação, se beneficiando de um líder mais preparado e destemido para o sucesso da empresa MasterCell.

Como conclusão, podemos dizer que a empresa MasterCell caminha para o mesmo destino de vários pequenos negócios em nosso país, a estagnação, e que se ela deseja mudar esse destino, deve investir em maneiras de capacitar seu pessoal, entender e aplicar as necessidades de seus colaboradores através da análise de desempenho, e ampliar suas ações com a clientela, buscando sempre o crescimento e aprimoramento dos métodos de trabalho.

5 REFERÊNCIAS

Classificação Brasileira de Ocupações. CBO Ministério do Trabalho, 2017. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em: 02/10/2020.

6 ANEXOS

Foto 1 – frente da loja

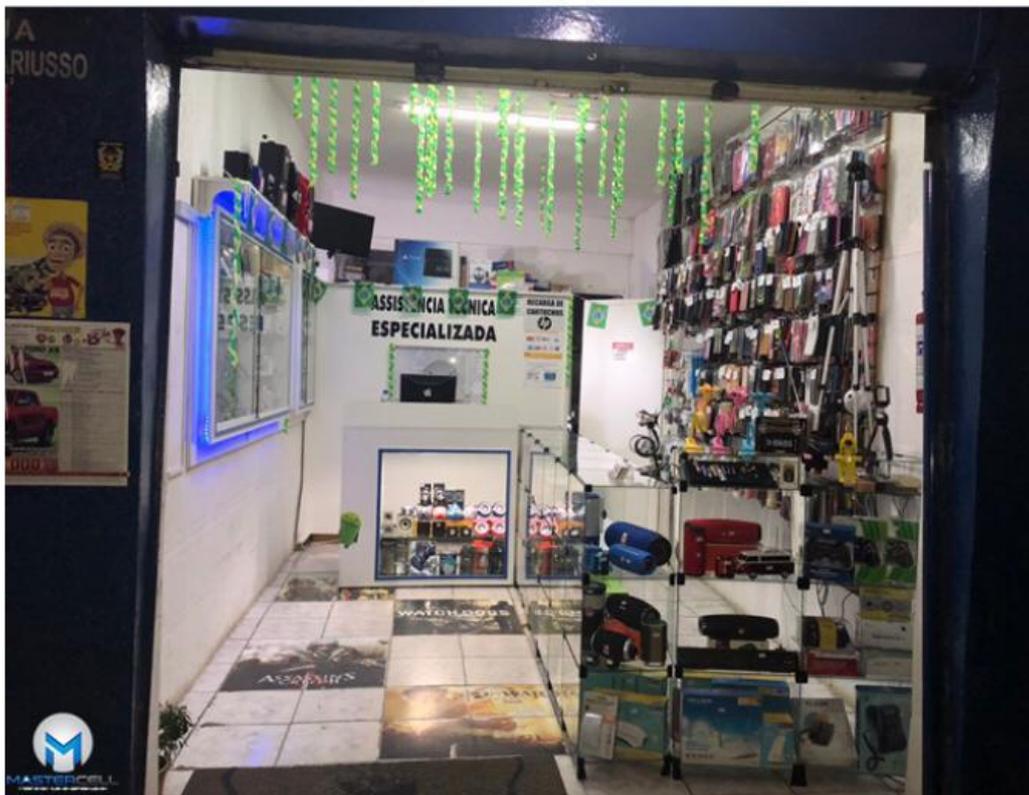


Foto 2 – Parte de dentro, vitrine.



Foto 3 – Parte de dentro, balcão/vitrine



Foto 4 - Parte de dentro, exposição de capas e acessórios de celulares para venda.

