



**LUÍS GUSTAVO CARVALHO SANTOS**

**ANALISE DE PROCESSOS  
NO SETOR DE GENTE E GESTÃO  
NA COMPANHIA ITABIRANA DE TELECOMUNICAÇÕES**

**LAVRAS – MG**

**2022**

**LUIS GUSTAVO CARVALHO SANTOS**

**ANALISE DE PROCESSOS NO SETOR DE GENTE E GESTÃO NA COMPANHIA  
ITABIRANA DE TELECOMUNICAÇÕES**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.<sup>a</sup> Dra. Ana Alice Vilas Boas  
Orientadora

**LAVRAS - MG  
2022**

**LUÍS GUSTAVO CARVALHO SANTOS**

**ANALISE DE PROCESSOS NO SETOR DE GENTE E GESTÃO NA COMPANHIA  
ITABIRANA DE TELECOMUNICAÇÕES**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 11 de abril de 2022.

Dra. Ana Alice Vilas Boas - UFLA

Dr. Ednilson Sebastião de Avila - UFLA



Prof.<sup>a</sup> Dra. Ana Alice Vilas Boas

Orientadora

**LAVRAS - MG**

**2022**

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de agradecer aos meus familiares pelo grande apoio em todos os momentos da minha vida, em especial ao meu pai, minha mãe, irmão e vó. Também gostaria de agradecer a minha namorada, que me incentiva e está comigo em todos os momentos. A todos os docentes da UFLA, acredito que cada um de vocês contribuíram para que o Luís que entrou na faculdade, passou pelo processo de aprendizagem e está saindo uma pessoa melhor tanto pessoalmente, como de forma acadêmica e profissional. E aos colegas e principalmente aos amigos de sala, que me apoiaram durante toda minha graduação, nos esforçamos e acredito que crescemos juntos.

**Obrigado!**

## RESUMO

O objetivo do presente relatório é expor e analisar, sob a perspectiva da ciência da Administração, as atividades realizadas durante o estágio do autor. O período de estágio explicitado neste estudo foi realizado entre 15/06/2021 a 07/01/2022. O lugar de realização do estágio foi na matriz da Companhia Itabirana de Telecomunicações (VALENET) sediado na cidade de Itabira, Minas Gerais. A VALENET é uma empresa no ramo de telecomunicações. Durante o período de estágio foram exercidas atividades de conferência de documentação, apoiar em datas comemorativas, confecção e controle dos kits admissionais, integração de Gente e Gestão, fazer relação dos admitidos, tempo de empresa e aniversariantes, academia de liderança, processos de pagamento das NF's, recrutamento e seleção. Concluiu-se, no fim do trabalho, que o período de estágio vivido foi imensamente importante para conectar conteúdos estudados com a realidade corporativa da profissão, isso me fez sentir mais preparado para o mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Estágio. Gente e Gestão. Pessoas. Recursos Humanos.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Quadro 1 - Tabela das atividades realizadas.....	11
Figura 1 - Layout da plataforma que recebe a documentação dos candidatos.....	14
Figura 2 - Cestas natalinas distribuídas no final do ano para os colaboradores.....	16
Figura 3 - Kit de encerramento de treinamento.....	20

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO.....</b>	<b>9</b>
<b>3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</b>	<b>11</b>
<b>4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS.....</b>	<b>13</b>
4.1. Conferir documentações.....	13
4.2. Academia de Liderança.....	15
4.3. Confecção e controle dos kits admissionais.....	16
4.4. Realizar as integrações.....	17
4.5. Fazer relação dos admitidos, tempo de empresa e aniversariantes.....	18
4.6. Apoiar em datas comemorativas.....	18
4.7. Recrutamento e Seleção .....	20
4.7.1. Dominância (Executor).....	22
4.7.2. Influência (Comunicador).....	22
4.7.3. Estabilidade (Planejador).....	23
4.7.4. Conformidade (Analista).....	23
4.8. Processo de pagamento das NF's.....	24
<b>5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....</b>	<b>25</b>
5.1. Firmar parcerias com instituições de ensino.....	25
5.2. Plataforma online de treinamentos internos.....	25
5.3. Maior periodicidade de treinamentos para liderança.....	25
5.4. Procedimentos registrados.....	25
5.6. Criar manual voltado para novos colaboradores.....	25
5.7. Melhoria de programas usuais.....	26
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>29</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O estágio é definido como o período de prática do discente antes de exercer de forma integral certa profissão. Ele contribui para que o estudante pratique teorias estudadas em sala de aula até o momento, enriquecendo seu aprendizado.

O estágio é de suma importância na formação acadêmica, uma vez que propicia ao discente vivenciar as teorias estudadas durante a graduação no intuito de levá-lo à realidade do ambiente de trabalho da profissão para que o mesmo esteja preparado para o pleno exercício da função que o compete (SILVA, 2019).

A citação acima evidencia a importância do estágio supervisionado, para complementar a experiência do estudante e proporcionar uma melhor formação do profissional, sendo o estágio supervisionado essencial e imprescindível.

De modo específico para o estudante de administração, o estágio supervisionado é “o primeiro contato dos estudantes com o mundo organizacional, além de ser um meio de suporte para o início de suas carreiras, aumentando suas oportunidades de empregabilidade e experiência” (SANTANA; CARDOSO, 2018, p. 93).

Escolhi essa área de Gente e Gestão com o intuito de me desenvolver mais como profissional e pessoal, essa área me interessa muito porque desde o início do curso de Administração vi que diversos *cases* de sucesso e fracasso de empresas eram influenciados por pessoas. Isso fez com que eu enxergasse a importância das pessoas numa organização e me despertou a vontade de aprender a lidar, desenvolver e até mesmo recrutar pessoas com qualidade.

Desse modo, o presente relatório visa descrever as atividades desempenhadas por mim durante o período de estágio na empresa Companhia Itabirana de Telecomunicações no setor de Gente e Gestão e, analisá-las à luz do conhecimento teórico adquirido no decorrer dos 4 anos de curso na UFLA.

Mais especificamente, buscou-se nesse estágio:

- Conhecer o processo de admissão do novo funcionário na empresa;
- Conhecer o processo de aquisição de brindes promocionais da empresa;
- Gerenciar a distribuição de kits admissionais para a matriz e filiais da empresa;
- Conhecer e participar o processo de integração de novos colaboradores de empresa;
- Elaborar planilhas de informações de pessoal da empresa;
- Conhecer a dinâmica de treinamentos da empresa, e
- Conhecer os processos de Recrutamento e Seleção de Pessoal da empresa.



As próximas seções desse relatório apresentam a descrição geral do local de estágio. As descrições das atividades desenvolvidas durante o estágio incluindo o número de horas dedicadas a cada atividade. Descrições dos processos técnicos que pude vivenciar durante o período de estagio buscando atrelar a teoria estudada no decorrer do curso e a prática vivenciada na Companhia Itabirana de Telecomunicações Ltda. Sugestões aos problemas identificados e, por fim, a conclusão dessa etapa do meu aprendizado como futuro Administrador.

A literatura na área de Administração mostra que é fundamental que a organização valorize, eficientemente, os seus empregados, se quiser manter um lugar de destaque no mercado altamente competitivo de hoje (TAMAYO e PASCHOAL, 2003)

Diante do exposto, escolhi realizar o Estágio na área de Gestão de Pessoas, pois as pessoas são consideradas essenciais para garantir o sucesso das empresas no mercado altamente tecnológico e globalizado. Além disso, as empresas que valorizam mais seu capital intelectual têm mais probabilidades de serem reconhecidas no mercado de trabalho.

## 2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O estágio foi realizado na empresa Itabirana de Telecomunicações Ltda, conhecida como Valenet. É uma empresa familiar, o nome é uma junção de “Vale” mais “net”, que foi fundada em Itabira e está no mercado a mais de 22 anos. Ela é uma empresa do ramo de telecomunicações, cujo carro chefe é a internet fibra óptica, mas oferece também telefonia fixa e TV por assinatura. A empresa atende mais de 120 mil clientes, atualmente em mais de 70 localidades em Minas Gerais.

O ramo de telecomunicações vem crescendo em ritmo acelerado tanto no Brasil quanto no mundo. Ele permite a troca de informações a longa distância através de meios eletrônicos, e pode se referir a todos os tipos de transmissão como de voz, de dados e de vídeo. Atualmente, o setor é considerado essencial por muitos, devido a dependência por meios eletrônicos que já fazem parte do cotidiano de grande parte da população mundial atualmente.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), uma de suas métricas para determinar o porte de uma empresa é o número de pessoas empregadas, dessa forma, a Valenet pode ser considerada uma empresa de grande porte, que possui atualmente mais de 850 funcionários.

A missão da Valenet é “Encantar nossos clientes através dos nossos serviços de alta qualidade, diminuindo distâncias e conectando-os com o futuro”.

A visão da empresa é “Ser reconhecida no mercado de telecomunicações como referência em qualidade e atendimento nas cidades de atuação até 2023”.

Os principais valores da Valenet são foco no cliente; transparência; evolução e inovação e colaboração. Desses valores surgiram algumas *hashtags* de comportamentos condizentes com os valores. Os comportamentos são:

No valor do foco no cliente: #facilitamos a vida do cliente, #compromisso com a conexão, #agilidade para resolução de problemas, #atendemos necessidades, esses comportamentos elencados evidenciam a importância do compromisso e agilidade para atender as necessidades dos clientes.

Na transparência: #respeito é a lei, #ouvir e ser ouvido, #cuidado e empatia, #opiniões diferentes, resultados consistentes

Na evolução e inovação: #geramos valor, #observo, penso e ajo, #aprendemos com nossos erros, #compromisso com a qualidade

E na colaboração: #minha voz é ativa, #feedback agrega valor, #sinalizamos os problemas, #procuramos soluções e não culpados.

A empresa tem se preocupado com o clima organizacional, com isso em 2021 foi contratada uma empresa terceirizada para elaborar um relatório de clima organizacional da Valenet. Ela realizou uma pesquisa via Forms com os colaboradores da empresa com algumas perguntas relacionadas ao que prezavam mais, e de acordo com as respostas foram elencados pontos importantes da cultura. Após essa pesquisa foi realizada uma reunião com os gestores das áreas e conversamos sobre pontos elencados e quais eram mais importantes, após um alinhamento com a diretoria foi atualizado em 2021 a missão, visão e valores da empresa.

Isso foi um marco importante já que através da missão, visão e valores os colaboradores norteiam suas atitudes. Isso contribui para todos os setores, inclusive o de Gente e Gestão que deve recrutar pessoas que estão alinhados com esses valores e toda ação que tomamos seja pautada para o fortalecimento dos nossos objetivos e comportamentos.

Essa área é de suma importância para o bom funcionamento da empresa, ainda mais empresas prestadoras de serviços, já que sua “matéria prima” são pessoas e o pleno desenvolvimento dessas pessoas é sinônimo de qualidade de vida, saúde e maior produtividade.

### 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Companhia Itabirana de Telecomunicações LTDA foi realizado entre os dias quinze de Junho de 2021 à sete de Janeiro de 2022 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e de 810 horas totais.

O Quadro 1, apresenta as atividades realizadas pelo autor, faz uma breve apresentação do que cada uma representa e traz o número total de horas vivenciadas.

Quadro 1 - Tabela das atividades realizadas.

<b>ATIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>HORAS TOTAIS</b>
Conferência de documentação.	Conferir as documentações necessárias dos candidatos aprovados e enviar o nome para o Departamento Pessoal seguir com os tramites para a admissão.	150h
Academia de liderança.	Treinamento online para os colaboradores que ocupavam cargos de liderança e fiquei responsável pela elaboração de um kit para quem participou dos treinamentos.	100h
Confecção e controle dos kits admissionais.	Fazer o controle de estoque dos kits admissionais, cuidando do estoque e garantindo que os kits não faltassem na matriz e filiais.	80h
Integração de Gente e Gestão.	Realizar integração dos novos colaboradores na empresa.	80h
Fazer relação dos admitidos, tempo de empresa e aniversariantes.	Gerava planilhas com as informações dos recém chegados, aniversariantes de tempo de empresa e aniversariantes do mês.	80h
Apoiar em datas comemorativas.	Fazer pedido de compras de brindes relacionados a datas comemorativas, planejar, acompanhar e garantir a entrega dos brindes.	162h
Recrutamento e Seleção.	Desempenhei atividades responsáveis pelo recrutamento e seleção de novos colaboradores.	90h
Processos de pagamento das NF's	Ficava responsável por seguir com os tramites para o pagamento de todas as notas fiscais, referente ao setor de Gente e Gestão.	80h
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>822h</b>

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A seguir, cada item descrito na tabela será explorado e detalhado, abrangendo todos os processos técnicos que os compõem e amparando-os na literatura acadêmica estudada durante o decorrer do curso de administração.

## **4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS**

Esta seção tem a finalidade de descrever os processos técnicos vivenciados por mim durante o período de estágio sendo descritas detalhadamente e comentadas a partir dos conceitos da Administração que se aplicam em cada grupo de atividades relacionadas a área de Administração de Recursos Humanos.

### **4.1. Conferir documentações**

O processo de admissão de novos colaboradores envolve uma série de questões burocráticas conforme ilustra Fidelis (2016,) em seu livro sobre rotinas trabalhistas e dinâmicas de Departamento de Pessoal. Entre esses processos há o envio da documentação necessária para formalizar a contratação com todas as informações trabalhistas fundamentais sobre o empregado. Sendo de suma importância, o envio correto da documentação para ser mantido em ordem para fins legais e fiscais, como por exemplo para a contabilização e concessão de alguns direitos previstos em lei.

Fui admitido em um momento de estruturação do setor de Gente e Gestão na empresa. O setor é novo, foi separado do Departamento Pessoal em março de 2021 e consegui acompanhar as mudanças estruturais do mesmo.

Uma dessas mudanças foi a entrega física da documentação. Anteriormente, era solicitado que os candidatos enviassem a documentação por e-mail, anexavam as fotos dos documentos necessários e mandavam no e-mail de admissão. Era feito a impressão e conferência dos documentos através de uma folha de checklist das documentações necessárias e marcava “ok” para os documentos corretos. Os candidatos que não haviam enviado a documentação completa ou documento errado, eu teria que entrar na plataforma da Solides onde estava o banco de dados dos candidatos, pegava o número de telefone e entrava em contato com a pessoa solicitando a documentação pendente.

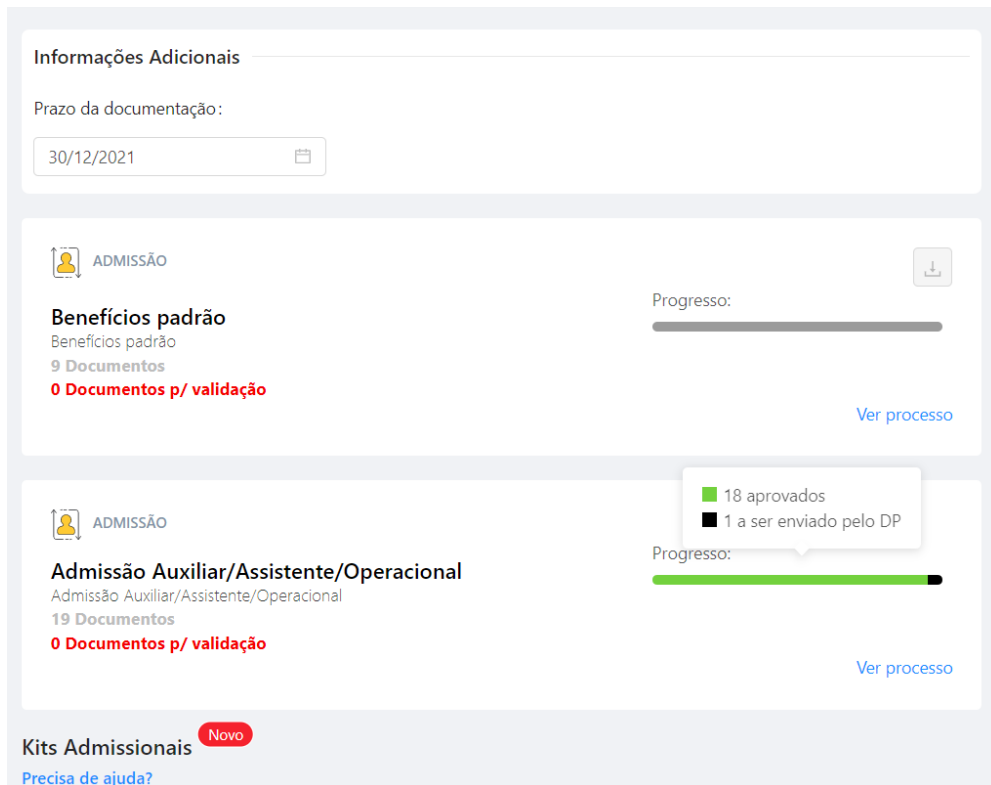
Essa conferência é realizada geralmente 2 vezes por mês, após checar a documentação, montava uma planilha com os nomes, setores e cidades dos candidatos que estavam com a documentação “ok” para o Departamento Pessoal prosseguir com o processo de contratação.

Em agosto foi adotada uma plataforma online para entrega da documentação, nessa plataforma havia separação de documentos para admissão como analistas, assistentes, Pessoa Jurídica (PJ), e o campo de dependentes para quem é CLT. Para enviar o convite você preenchia o nome do candidato aprovado, e-mail, telefone e selecionava os processos de

admissão (se era analista, assistente, estagiário, Jovem Aprendiz ou PJ, benefícios e dependentes). Era enviado um link no e-mail do candidato com a documentação necessária para sua admissão. Eles anexavam a documentação, a plataforma avaliava e aprovava ou rejeitava, sendo que se rejeitasse, a pessoa que rejeitou escrevia o porquê e como enviar a documentação correta.

Após a adoção dessa plataforma conseguimos juntar a documentação de forma mais assertiva e economizamos tempo, já que eles mesmos fazem a validação e caso esteja errada é enviado um e-mail sinalizando que a documentação está incorreta, as instruções para corrigir. Consigo acompanhar na plataforma o andamento do envio da documentação (dos aprovados e dos não aprovados).

Figura 1: Layout da plataforma que recebe a documentação dos candidatos



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Nos dias determinados para entrega de documentação, eu fazia a verificação dos candidatos que estavam com a documentação correta na plataforma e montava uma planilha com o nome dos candidatos, data de admissão, CPF, setor, função, salário, lotação, se é readmitido ou não e caso exista observação. Depois eu mandava por e-mail para as pessoas responsáveis pela admissão no Departamento Pessoal, Segurança do Trabalho e os

recrutadores para eles conferirem quais candidatos vão entrar na próxima janela de admissão.

## **4.2. Academia de Liderança**

Segundo Bekin (2004), o endomarketing consiste em ações de marketing dirigidas ao público interno da empresa ou organização. Sua finalidade é promover entre os funcionários e os departamentos os valores destinados a servir ao cliente ou, dependendo do caso, o consumidor. Para esse mesmo autor, essa noção de cliente, por sua vez, transfere-se para o tratamento dado aos funcionários comprometidos de modo integral com os objetivos da empresa.

A Academia de Liderança é composta de treinamentos que trouxemos para os colaboradores com posição de liderança na empresa, com o objetivo de desenvolver a capacidade de liderar e mostrar ferramentas para que eles desempenhem o papel de liderança de forma mais assertiva. Para Chiavenato (1999), treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos, influenciando seus comportamentos.

Na Academia da Liderança foram criadas 3 turmas. Na 1ª turma foram chamadas pessoas de fora da empresa para falar sobre assuntos relacionados a liderança, na 2ª e 3ª turmas, os membros do setor de Gente e Gestão que falaram sobre os temas de liderança.

Foi feito previamente uma pesquisa via Google Forms com os participantes para trazer conteúdos de forma mais assertiva e também trouxemos outros que acreditávamos ser importante para os cargos de liderança. Alguns temas abordados foram Feedback, PDI, Scrum e perfis comportamentais (metodologia DISC). O tema que ministrei foi sobre competências e o profissional do futuro.

Outra responsabilidade foi elaborar um kit de encerramento desse treinamento, conforme Figura 3. Fizemos um caderno personalizado com todos os assuntos abordados no treinamento, escrevemos a missão, visão e valores, pedimos um livro, caneca personalizada com as atitudes esperadas na empresa, caneta e garrafa personalizadas, post-it, broche personalizado (de acordo com o resultado do colaborador da metodologia DISC), certificado e uma sacola personalizada para os participantes.

Tudo isso foi muito importante para meu aprendizado prático de Gestão de Pessoas nas empresas. Os líderes se mostraram altamente motivados e mais comprometidos com a empresa também. Tudo isso demonstra a importância das atividades de Administração de Recursos Humanos nas organizações. São atividades meio que ajudam os colaboradores e se



sentirem mais comprometidos com a empresa.

Figura 3: Kit de encerramento de treinamento



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

#### 4.3. Confeção e controle dos kits admissionais

No processo de integração de novos funcionários é entregue um kit admissional para cada colaborador. O kit é composto por um bloquinho de notas, caneta e dentro de um saco plástico Toddynho, biscoito Pit Stop, bolinho Balducco e um cartão de boas-vindas.

Eu era responsável por gerenciar o estoque desses kits. Se estivesse acabando,

solicitava mais desses itens para o setor de compras. Quando chegava os itens eu preparava os kits, procurava alguém que estava indo para a filial da qual ocorreria o processo de integração e mandava esses kits completos, sempre observando o volume das contratações que seriam realizadas para não faltar na integração.

A semana de integração faz parte do processo de socialização dos novos colaboradores. Segundo Vilas Boas e Andrade (2009) e Araújo (2014), o processo de integração ajuda a contornar vários problemas de adaptação dos novos colaboradores a empresa e facilita o processo de integração dos mesmos as novas equipes de trabalho da empresa. A empresa sempre procura passar elementos da sua cultura organizacional nesses eventos empresa.

#### **4.4. Realizar as integrações**

Segundo Lacombe (2005, apud Araújo, Carioca e Machado, 2012), a integração consiste em informar os objetivos, as políticas, os benefícios, as normas, as práticas, os horários de trabalho da empresa e as demais informações sobre o seu funcionamento e regras. O período inicial do novo colaborador é de suma importância para a adaptação e o desenvolvimento de vínculos com a empresa.

Para Maanen (1996), o processo de integração organizacional evita muitos conflitos posteriores com a cultura organizacional, pois durante a integração, os valores, padrões de integração e normas de socialização são trabalhadas.

Fiquei responsável por realizar os eventos de integração de Gente e Gestão nas filiais. Eles foram realizados de forma online via Google Meet. Iniciava a apresentação dando boas-vindas aos novos colaboradores, fazia uma dinâmica com eles, pedia para se apresentarem, falar de hobbies, o que eles se consideram bons, e a próxima pessoa que for falar deveria falar o nome da pessoa anterior e se apresentar, isso fazia com que “quebrasse o gelo” entre os novos colaboradores. Boog (2008) destaca que o programa de integração tem o objetivo de adaptar o novo funcionário à empresa contratante, facilitando seu processo de socialização no novo cenário de aprendizado no qual ele inicia suas atividades profissionais. Na sequência falava sobre a empresa, missão, visão, valores e comportamentos. Apresentava e explicava, de forma resumida, o organograma dos setores e logo após eu elucidava os documentos admissionais e benefícios da empresa. Eu também tirava as dúvidas na medida que elas iam surgindo.

#### **4.5. Fazer relação dos admitidos, tempo de empresa e aniversariantes**

Eu era responsável por elaborar uma planilha contendo informações dos novos colaboradores, tempo de empresa e aniversariantes do mês para enviar para a responsável pela comunicação interna. Eu gerava uma planilha dos colaboradores no sistema do TOTS utilizado pela empresa (conhecido por Protheus) que continha informações como nome do colaborador, e-mail, data de admissão e data de aniversário.

Através dessa planilha, eu fazia algumas formulas e calculava o tempo que a pessoa estava na empresa, e quando ela completasse o tempo anual na empresa, eu mandava para a responsável pela comunicação o nome, tempo de empresa e e-mail. A pessoa responsável pela comunicação interna tinha uma arte que inseria o nome e tempo de empresa da pessoa e mandava por e-mail para o colaborador. Isso era interessante, pois motivava o funcionário.

Para tirar os aniversariantes do mês eu fazia algumas formulas e aplicava alguns filtros no Excel, e mandava os aniversariantes do mês com o nome, setor e data para a pessoa responsável. Ela inseria essas informações na arte de aniversário e mandava por e-mail para todos os funcionários, imprimia e colava em todos os andares da matriz. Isso também era um fator motivacional para os colaboradores, conforme afirmam os estudiosos da motivação.

Eu também gerava uma planilha, que era enviada para o Departamento Pessoal, informando as pessoas que seriam admitidas e entrava em contato com o outro responsável pela integração de Gente e Gestão nas filias, e checava o nome das pessoas que entraram para saber se havia tido alguma desistência. Após essa conferência, eu criava uma planilha com o nome, setor e cidade, para a qual o novo colaborador estava sendo admitido. Na sequência, eu pegava a foto que ele anexava na plataforma que usamos para admissão e colocava junto com a planilha na pasta e mandava para a pessoa da comunicação interna. Ela colocava essas informações e a foto na arte e enviava o e-mail para todos os colaboradores.

Essas práticas surtiam um efeito positivo, o destaque é o tempo de empresa que rende várias postagens no LinkedIn de colaboradores repostando a imagem contando um pouco sobre sua história na empresa.

#### **4.6. Apoiar em datas comemorativas**

De acordo com Tavares (2010), o endomarketing é de grande importância para o desenvolvimento dos negócios, tendo em vista a melhoria na qualidade dos serviços efetuados pelos colaboradores. Ainda segundo esse mesmo autor, o endomarketing vem se tornando cada vez mais necessário e importante dentro da empresa, tendo em vista que tende a melhorar a comunicação interna, refletindo assim nos resultados finais dos negócios, afinal os colaboradores tendem a ficar bem mais motivados a alcançar seus objetivos.

Em algumas datas comemorativas, eu ficava responsável por alguns brindes internos ou até mesmo apoiar a realização de um determinado evento. Bekin (2004, p.140) afirma que “as empresas que satisfazerem seus clientes internos serão as com maior chance de terem clientes externos também”.

Foi feito um planejamento de datas comemorativas pela pessoa responsável da comunicação interna. Nesse planejamento foi elencado algumas datas que além de soltar um comunicado, seria distribuído brindes para os colaboradores.

Busquei ideias na internet para brindes para distribuir nessas datas comemorativas. Além disso, eu gerava uma planilha no sistema que mostrava todos os funcionários ativos na empresa, usava essa planilha para conferir a quantidade de brindes necessários, fazia alguns orçamentos das opções de brindes, apresentava para a coordenadora e após o “ok” dela eu mandava para o setor de compras cotar e comprar.

Após essa etapa, nessa mesma planilha, eu separava os colaboradores por setores e cidades para planejar a logística de entrega. Quando o brinde chegava, conferia a quantidade dos brindes e separava por cidade e setor também. Após essa separação, eu procurava os colaboradores que iam para essas cidades nas regionais próximo da data e mandava os brindes por eles.

Algumas datas comemorativas e brindes que fiquei responsável por solicitar e distribuir foram:

- O dia do chocolate (07/07/2021), compramos e distribuimos para todos os colaboradores bombom Ouro Branco.
- Dia dos pais (12/08/2021), distribuimos canivetes multifuncionais personalizados com a logo da empresa.
- O dia da prevenção ao suicídio (10/09/2021) foi distribuído Ouro Branco com uma frase em um pequeno papel grampeado no chocolate: “Sua vida vale ouro”.

Apoiei também na distribuição das cestas natalinas e chester para os funcionários da empresa. Foi selecionado também algumas pessoas que se disponibilizaram a auxiliar na distribuição na sede e nas filias.

Figura 2: Cestas natalinas distribuídas no final do ano para os colaboradores



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

#### 4.7. Recrutamento e Seleção

De acordo com Vilas Boas e Andrade (2009), Dessler (2015) e Dutra (2016), o processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal tem si tornado cada vez mais vital para o sucesso das empresas. Vilas Boas e Andrade (2009) afirmam que a seleção estratégica de pessoas busca selecionar a pessoa certa para a empresa e não apenas a pessoa certa para o cargo. Por isso, cada vez mais, os gestores têm dispendido tempo e recursos nos processos seletivos buscando profissionais que se adequem a cultura da empresa para assim poderem galgar novas posições e garantir para empresa uma redução de custos com novos processos seletivos a cada nova posição que surge na empresa por desligamento natural, morte ou até mesmo afastamentos de longo prazo.

Para abrir uma vaga, é necessário mandar e-mail para a coordenadora requisitando a abertura da vaga, e informações como setor, função, cidade, se é ampliação ou substituição (vagas de substituição são prioridade). Conforme literatura da área seria a Requisição de Pessoal (GIL, 2001). Após o recebimento do e-mail a gestora preenche a planilha online com informações sobre a vaga e compartilhada com os recrutadores.

Nos conferimos nessa planilha as vagas abertas e as informações da vaga. Após isso entramos em contato com o responsável pela vaga para fazer um *briefing* da vaga, essa é a parte que o gestor fala sobre o perfil da vaga e seus requisitos. Essas informações são

normalmente retiradas do Manual de Descrição e Análise de Cargos, ou do Manual de cargos e Salários da Empresa (MASCARENHAS, 2013, DUTRA, 2016, e VILAS BOAS e ANDRADE, 2009)

Após esse alinhamento, pedimos para a responsável pela comunicação interna criar o “Card” da vaga com as atividades, requisitos e atributos desejáveis. Divulgamos a arte em veículos de mídia para receber candidaturas. É importante divulgar nos lugares certos para cada tipo de vaga (DESSLER, 2015). Minha experiência foi em vagas operacionais, divulguei em grupos de Facebook, Indeed e grupos no WhatsApp.

Após receber os currículos vem a parte da triagem, onde avaliamos se os candidatos têm os requisitos indispensáveis para a vaga, os que passam dessa fase é marcado a entrevista com os recrutadores. Nós observamos mais a parte comportamental, avaliando se o candidato tem um fit cultural parecido com o da empresa e os requisitos que a vaga exige.

Os candidatos que passam dessa fase, pesquisamos o nome dele no “escavador” (um site de consulta processos jurídicos) para checar se há algum processo com aquele candidato, sempre evitando candidatos com processos criminais e avaliando cada caso de outros tipos de processos.

Para candidatos que passam dessa fase, é marcada a entrevista com o recrutador juntamente com os responsáveis pela vaga. Nessa entrevista os gestores fazem perguntas mais técnicas para o candidato. Após as entrevistas, o gestor aprova o que se destacou mais.

Após essa etapa é mandado a mensagem de aprovação para o candidato escolhido e requisitamos o e-mail usual dele para mandar a lista da documentação necessária para admissão (FIDELIS, 2016). Damos a resposta negativa para os outros candidatos que participaram do processo seletivo e não foram selecionados.

Na sequência é feito o acompanhamento da entrega dos documentos do candidato. Para garantir a entrega no tempo correto e mandar o nome dele na planilha do Departamento Pessoal para realizar os tramites da contratação.

Tive a oportunidade de fazer a seleção na Plataforma Solides. Minha experiência foi pequena, utilizei-a para abrir a vaga de auxiliar de instalador, coloquei as atividades, requisitos obrigatórios e desejáveis. Na plataforma é possível colocar algumas perguntas personalizadas para os candidatos como exemplo: “possui CNH cat. B?”, ele manda automaticamente essa mensagem para os candidatos e eu consigo visualizar as respostas. Você também consegue divulgar essas vagas em sites como Ineed, Facebook, Instagram e grupos de WhatsApp. O diferencial dessa plataforma é que ela utiliza a metodologia DISC, que é baseado em 4 tipos de perfis comportamentais (comunicador, executor, planejador e

analista). Todos os candidatos respondem uma série de perguntas e elas revelam a dominância de cada um nesses perfis (normalmente as pessoas tem predominância em 2 tipos de perfis) (SOLIDES, 2022).

Esse Profiler é um mapeamento comportamental que oferece informações sobre as competências, os fatores motivacionais e de afastamento. Ele oferece maior assertividade ao setor de RH e aos gestores em planejamentos estratégicos, contratações, realocações de cargos, organização de tarefas e visualização de pontos a se desenvolver. A seguir, um resumo dos perfis:

#### 4.7.1. Dominância (Executor)

São pessoas orientadas à ação, que querem ver logo o produto do seu trabalho, isso faz com que sejam ativos, dinâmicos e trabalhadores. Algumas características encontradas nesse perfil são: autoconfiança, coragem para assumir riscos, posicionamento forte e disposição para lutar por suas ideias. O executor é independente, tem iniciativa e gosta de trabalhar com autonomia. É rápido, tem raciocínio lógico e se motiva com desafios, já que os obstáculos o estimulam a agir cada vez mais.

Sua vontade por resultados rápidos, faz com que se comporte de forma impulsiva: ele faz antes de pensar em como fazer. Seu posicionamento forte também pode aparecer como comportamento autoritário e um tanto quanto inflexível. É provável que esse perfil atrole pessoas e detalhes enquanto executa um projeto.

#### 4.7.2. Influência (Comunicador)

Eles são voltados para as pessoas e relações, isso faz com que atuem bem em equipe, aprendem em conjunto e são amigos de todos. As pessoas com esse perfil são comunicativas, sociáveis, extrovertidas, falantes e ativas. Têm um alto poder de persuasão e argumentam bem. Como prezam pelo contato social, os comunicadores geralmente têm necessidade de reconhecimento e valorização. Gostam de assuntos e trabalhos movimentados e são muito estimulados por novidades e se adaptam ao novo com facilidade, são flexíveis e não gostam de monotonia. Além disso, são ágeis em suas atitudes, imaginativos e otimistas ao raciocinar e tomar decisões.

Por precisarem se conectar, pode acontecer de os comunicadores demandarem uma atenção que nem todos estão dispostos a oferecer no momento. Também é importante gerenciá-los no que diz respeito ao foco. Como são muito atraídos por novidades, podem ter dificuldades de se manter por muito tempo em uma mesma tarefa ou objetivo.

#### 4.7.3. Estabilidade (Planejador)

Eles prezam pelo equilíbrio e pela harmonia, quanto mais previsível e segura for uma

situação, mais motivado ele estará. São pessoas calmas, tranquilas, prudentes e que possuem autocontrole. Gostam de rotina e atuam sempre em conformidade com as regras estabelecidas. Seu apreço por segurança faz com que o planejador sempre precise saber em que território está pisando. Isso faz com que ele mostre com uma capacidade de pensamento estratégico, excelente para traçar objetivos e planos de ação. Os planejadores são observadores, pacientes e têm bom senso, mesmo em situações emergenciais, são mais voltados para o relacional do que para o processual, embora mais introvertidos, possuem grande preocupação com o bem-estar do grupo e com o outro de uma forma geral.

Como preza por linearidade, o planejador pode carecer de aptidões criativas. Sua busca por segurança também pode travá-lo: o planejamento tem que ser tão bom que a execução demora a acontecer ou não acontece. Esse perfil também precisa ser estimulado periodicamente em suas tarefas, mas as manifestações não devem ser efusivas ou promover sua exposição.

#### 4.7.4. Conformidade (Analista)

Esse perfil tem como valor inegociável a qualidade, o analista tem a necessidade de executar bem todas as tarefas que são propostas a ele. O seu padrão de qualidade é alto, fazendo com que ele seja extremamente atento aos detalhes, perfeccionista. Isso contribui para que façam excelentes análises de risco. Nas relações, são pessoas mais retraídas, caladas e discretas. São pessoas sensíveis, principalmente às críticas, fechadas e não demonstram suas emoções com facilidade. O analista é leal quando sua confiança e respeito são conquistados. Além disso, é ágil e inteligente, com um ótimo raciocínio lógico. Os analistas são curiosos, gostam de aprender e são bons observadores.

A grande preocupação com a qualidade pode levar os analistas a um comportamento rígido. São mais inflexíveis diante do novo. Outra característica comum, que aparece aliada ao perfeccionismo analista, é o pessimismo. Esse perfil sempre acha que algo vai dar errado e que há algum risco. Apesar disso, tem grande energia para executar suas tarefas, se for adequadamente estimulado a não se prender aos detalhes irrelevantes.

Utilizei essa plataforma para a vaga de auxiliar instalador, após conversa com o responsável pela vaga, chegamos ao consenso de que pessoas com perfil mais executor e analista eram adequados para a equipe. Essa metodologia também auxilia para o equilíbrio e pluralidade do setor no momento da contratação, não é interessante um setor que tenham somente colaboradores com o mesmo perfil comportamental.

Além da vaga de auxiliar instalador, também fiquei responsável pelo recrutamento e seleção dos técnicos de instalação e reparo e estágios, a divulgação dessas vagas se deu



através dos grupos de Facebook e WhatsApp. Realizando assim todo o processo seletivo.

#### **4.8 Processos de pagamento das NF's**

Era responsável por fazer os protocolos das NF's para enviar ao setor responsável pelo pagamento. Havia mais notas referentes a reserva de hotéis, pois o setor ficava responsável pela estadia de colaboradores recém-chegados. Na maioria das vezes eu estava em cópia no e-mail que a pessoa do setor de Gente e Gestão fazia a reserva de hotel. Eu gerava o pedido no sistema e ele era usado como ordem de compra. Após a estadia do colaborador, o hotel mandava por e-mail a NF e boleto, eu conferia se a ordem de serviço estava igual a do sistema, pegava a assinatura da supervisora e entregava para o setor de controladoria aprovar, logo após era passado ao setor fiscal, para fazer o lançamento da mesma no sistema e conferência dos impostos, logo após é enviado ao financeiro para fazer o pagamento. Citei aqui notas de hotel, mas qualquer tipo de NF do nosso setor que precisava de pedido de compra, eu era responsável por mandar para o setor de controladoria e também pedidos de reembolso que eram feitos para os colaboradores.

Essas atividades foram de suma importância para o meu crescimento pessoal e profissional, acredito que consegui ter experiência e vivências profissionais que com certeza vão contribuir para a minha inserção no mercado de trabalho. Acredito ter agregado valor e contribuído para a melhoria do setor.

## **5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS**

### **5.1. Firmar parcerias com instituições de ensino**

Atualmente a Companhia Itabirana de Telecomunicações não conta com parcerias firmadas com nenhuma instituição no quesito vagas. Acredito que o setor Gente e Gestão pode entrar em contato com algumas instituições como Senac, Unicesumar, UNA, Funcesi, Pitágoras e Escolar Técnicas locais para captar mais candidatos qualificados no momento da divulgação de vagas para estágio ou quadro efetivo de funcionários. Essa parceria com as instituições poderia também oferecer palestras e cursos de capacitação de pessoal em várias áreas, como humana, elétrica e ou eletrônica. Nesse sentido, poder-se-ia abordar as questões de liderança e práticas de Gestão de Pessoas.

### **5.2. Plataforma online de treinamentos internos**

Poderiam ser oferecidos plataformas de treinamentos de ferramentas básicas tais como Excel, liderança, desenvolvimento pessoal e programas utilizados pela empresa como Protheus, Help Desk e Teams. Também criar uma página separada para a capacitação de jovem aprendiz e estagiários com assuntos de carreiras contribuindo para o autoconhecimento e escolha assertiva da profissão e melhor desempenho.

### **5.3. Maior periodicidade de treinamentos para liderança**

Ter um número maior de treinamentos para a liderança com diversos assuntos pertinentes para melhor performance, como exemplo da academia de liderança. Esses treinamentos poderiam ocorrer a cada 4 meses e poderiam ser ministrados de forma online para atingir a maior quantidade de líderes.

### **5.4. Procedimentos registrados**

Ter um arquivo com todos os procedimentos do setor disponível para todos os colaboradores do setor, facilitando novos integrantes ou quando um colaborador sair de férias ou ter uma mudança de função ter os procedimentos em mãos. Essa anotação poderia contribuir também para uma melhor visualização dos fluxos e conseqüentemente melhoria.

### **5.6. Criar manual voltado para novos colaboradores**

Fazer e enviar o arquivo online com as informações de benefícios, regras e condutas, contatos uteis, sites importantes, informações relevantes sobre a empresa, missão, visão e

valores para que o colaborador recém-chegado consiga consultar esse material quando tiver dúvidas.

### **5.7. Melhoria de programas usuais**

Alguns programas usuais apresentam lentidão, isso prejudica o rendimento dos colaboradores já que dependem desse sistema para executar suas atividades. A sugestão seria atualização do sistema ou até mesmo a troca desses programas.

## 6 CONCLUSÃO

O objetivo geral deste relatório foi descrever e analisar as atividades desenvolvidas pela área de Gente e Gestão na Valenet. As seguintes atividades foram feitas pelo autor do relatório durante o seu período de estágio: conferência de documentação, apoio em datas comemorativas, confecção e controle dos kits admissionais; integração de Gente e Gestão, tirar relação dos admitidos, tempo de empresa e aniversariantes, ministrar treinamento na academia de liderança e o “kit de formatura”, recrutamento e seleção e responsável por seguir com os tramites de pagamentos das NF’s. Dadas as atividades mencionadas, foi possível analisar os respectivos processos técnicos utilizados na área de Gente e Gestão da Valenet. Pode-se inferir que todos os processos são efetivos e trazem resultados consistentes para a empresa.

Durante o estágio tive oportunidade de ampliar o meu *networking*, tive atividades que me desafiaram e foram de suma importância para meu crescimento tanto pessoal quanto profissional. Acredito que as atividades onde precisei falar com o público foram as mais desafiadoras para mim, por exemplo dar integração ou ministrar treinamentos. As primeiras vezes fiquei nervoso, mas com a frequência de realização dessas atividades diminuiu minha dificuldade de falar em público e tornou minha comunicação mais assertiva.

Outra atividade que me desafiou foi apoiar em datas comemorativas. Meu primeiro desafio foi pedir para comprar bombons e distribuí-lo a todos os colaboradores. A dificuldade foi garantir a entrega dos bombons a todos os colaboradores da matriz e filiais no dia do chocolate. Foi preciso extrair do sistema uma planilha que continha dados referentes aos colaboradores para que eu pudesse criar toda uma logística, na distribuição da data comemorativa.

Todas essas atividades que realizei durante o estágio foram importantes para eu perceber que o departamento de Administração de Recursos Humanos ou departamento de Gestão de Pessoas, como o Departamento de Gestão e Gente da Valenet têm muitas atividades a serem realizadas para auxiliar na gestão da empresa como um todo e para garantir que a empresa tenha um contingente de pessoas que consigam atingir as metas organizacionais e certas de que a empresa também se importa com suas metas pessoais, conforme abordado durante as disciplinas do curso de Administração.

Assim sendo, acredito que esses desafios me fizeram amadurecer tanto profissionalmente quanto pessoalmente, contribuíram para melhorar a minha comunicação,

pude praticar o que aprendi na teoria e percebi que a prática exige mais que o saber teórico. Portanto, o estágio foi algo imprescindível para minha formação, ele contribuiu para minha formação acadêmica, possibilitando que eu fixasse melhor os conteúdos vistos com a prática e, posso dizer que me sinto preparado nesse final de curso para o mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César Gonçalves de. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2014. ISBN 9788522491292. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 09 março 2022.

BEKIN, Saul Faingaus. **Conversando sobre Endomarketing**. São Paulo: Makron Books, 1995.

Boog, Gustavo G. & Boog, Madalena T. (Coord). (2008) **Manual de treinamento e desenvolvimento: processo e operações**. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição compacta. São Paulo: Editora Atlas, 1998.

DESSLER, Gary. **Administração de Recursos Humanos**. 3. ed. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall, 2015. ISBN 9788543000275. E-book. Disponível em: <https://bv4.digitalpages.com.br>. Acesso em: 09 março 2022.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. 2. ed. Rio de Janeiro, RJ: Atlas, 2016. ISBN 9788597005196. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 13 março 2022.

FIDELIS, Gilson José. **Gestão de Pessoas: rotinas trabalhistas e dinâmicas de Departamento de Pessoal**. 4 edição São Paulo, Erica/Saraiva, 2016. ISBN impresso 9788536517544 ISBN online 9788536522562 E-book disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536522562/cfi/0!/4/2@100:0.00>  
Acesso em: 09 março 2022.

FILHO, Edson P. F.; PEREIRA, Fernanda A.; PASSOS, Graciela S. **A Influência do Endomarketing e da Comunicação Interna na Cultura Organizacional**. AEDB, 2013. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/43318476.pdf>. Acesso em: 15 março 2022.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

HANASHIRO, Darcy Mitiko Mori; TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon (Org.). **Gestão do Fator Humano**: uma visão baseada em stakeholders. 2. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2008. ISBN 9788502088979. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 13 março 2022.

KENOBY, 2022. Disponível em: [https://jobs.kenoby.com/valenetcarreiras?utm\\_source=indeed](https://jobs.kenoby.com/valenetcarreiras?utm_source=indeed). Acesso em 04 março 2022.

MAANEN, John Van. Processando as pessoas – estratégias de socialização organizacional. In: FLEURY, Maria Tereza Leme. **Cultura e poder nas organizações**. 2.ed. São Paulo: Atlas,1996. p.45-62.

MACHADO. D.Q. CARIOCA. J.,M.,G. ARAÚJO.R.,N.,O. **Estratégia de integração para novos funcionários**: um estudo de caso em uma indústria de transformação.Revista Brasileira de Administração Científica, 2012. Disponível em: . Acesso em 09 março 2022.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão Estratégica de Pessoas**: evolução, teoria e crítica. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2013. ISBN 9788522109982. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 09 março 2022.

SANTANA, F. S.; CARDOSO, A. L. J. A contribuição do estágio supervisionado na formação de administradores. **Revista Pretexto**, v. 19, n. 1, p. 90-109, 2018. Disponível em: . Acesso em: 09 março 2022.

SILVA, Luziane N.; NASCIMENTO, Rossicléa F.; BOTELHO, Mario A. S. **A Importância do Programa de Integração**: um estudo da perspectiva dos gestores da empresa Lopes & Cia. AEDB, 2013. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/32518575.pdf>. Acesso em: 15 março 2022.

SILVA, Mickaelly Raissa Vieira da. **Ressignificação da prática docente no estágio**

**supervisionado e sua contribuição como formação continuada.** 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Letras – Língua Inglesa). Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2019.

SOLIDES. **Guia da metodologia DISC:** o que é, como aplicar e importância. Solides. 2022. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/metodologia-disc/>. Acesso em 13 março 2022.

TAVARES, Mauricio. **Comunicação empresarial e planos de comunicação:** integrando teoria e prática. 3. ed, São Paulo. Atlas. 2010.

VILAS BOAS, Ana Alice; ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. **Gestão Estratégica de Pessoas.** Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2009. 244 p. ISBN 9788535234534.

VOLPE, Renata A. **A Importância do Treinamento para o Desenvolvimento do Trabalho.** Psicologia.pt, 2009. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0136.pdf>. Acesso em 15 março 2022.