

## TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO PARA NOVOS COLABORADORES NO SEGMENTO DE CABELOS AFROS

Helena Soares Gonçalves Silva<sup>1</sup>

Marciely Marcelo Barbosa dos Santos<sup>2</sup>

Monique de Oliveira Silva<sup>3</sup>

Paulo Sérgio Casella Filho<sup>4</sup>

Vander Wilson dos Santos<sup>5</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho investiga a implementação de um programa de treinamento de integração para novos colaboradores no setor de cabelos afros, com foco na MHM Curly Hair, empresa dedicada a esse nicho. A pesquisa examina como um treinamento específico e culturalmente sensível impacta o desempenho dos colaboradores e a competitividade organizacional. Utilizou-se uma abordagem exploratória com revisão bibliográfica sobre integração organizacional e treinamento técnico-cultural. A coleta de dados foi baseada em fontes teóricas sobre diversidade, identidade cultural e desenvolvimento de habilidades técnicas específicas para o segmento. A análise dos dados buscou identificar práticas eficazes para capacitação de novos colaboradores, integrando aspectos técnicos e culturais em um modelo de cronograma de treinamento estruturado. Os resultados revelam que o cronograma de integração proposto contribui para a adaptação dos colaboradores, reforçando a compreensão dos valores da empresa e aprimorando habilidades essenciais para o atendimento especializado no mercado de cabelos afros. A formação técnica aliada à valorização cultural impacta positivamente o ambiente organizacional e a satisfação dos clientes. As pesquisas realizadas apontaram que o treinamento de integração da MHM Curly Hair promove um ambiente inclusivo e valoriza a diversidade, fatores que contribuem para o desempenho e crescimento da empresa no setor. Recomenda-se que pesquisas futuras explorem ainda mais o impacto desse treinamento na satisfação dos clientes e no engajamento dos colaboradores.

**Palavras-chave:** Cabelos Afros. Novos colaboradores. Treinamento de Integração. Cultura Organizacional. Diversidade.

---

<sup>1</sup> RM: 22037. Aluna regular do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Média e Superior), da Etec de São Sebastião – Classe Descentralizada FATEC – E-mail: helena.silva84@etec.sp.gov.br.

<sup>2</sup> RM: 22023. Aluna regular do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Média e Superior), da Etec de São Sebastião – Classe Descentralizada FATEC – E-mail: marciely.santos@etec.sp.gov.br.

<sup>3</sup> RM: 22041. Aluna regular do Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração AMS (Programa de Articulação da Formação Profissional Média e Superior), da Etec de São Sebastião – Classe Descentralizada FATEC – E-mail: monique.silva194@etec.sp.gov.br.

<sup>4</sup> Orientador; Professor Especialista na área de abordagem deste artigo científico e em outras; U.E: Etec de São Sebastião / CEETEPS – E-mail: paulo.casella01@etec.sp.gov.br

<sup>5</sup> Coorientador; Professor Especialista em Gestão de Recursos Humanos; U.E: Etec de São Sebastião – E-mail: vander.santos@etec.sp.gov.br.

## INTEGRATION TRAINING FOR NEW EMPLOYEES FOR THE AFRO HAIR SEGMENT.

**ABSTRACT:** The present work investigates the implementation of an integration training program for new employees in the Afro hair sector, focusing on MHM Curly Hair, a company dedicated to this niche. The research examines how specific and culturally sensitive training impacts employee performance and organizational competitiveness. An exploratory approach was used with a literature review on organizational integration and technical-cultural training. Data collection was based on theoretical sources on diversity, cultural identity and development of specific technical skills for the segment. Data analysis sought to identify effective practices for training new employees, integrating technical and cultural aspects into a structured training schedule model. The results show that the proposed integration schedule contributes to the adaptation of employees, reinforcing their understanding of the company's values and improving essential skills for specialized service in the afro hair market. Technical training combined with cultural appreciation has a positive impact on the organizational environment and customer satisfaction. The research carried out showed that MHM Curly Hair's integration training promotes an inclusive environment and values diversity, factors that contribute to the company's performance and growth in the sector. It is recommended that future research further explore the impact of this training on customer satisfaction and employee engagement.

**Keywords:** Afro Hair. New employees. Integration Training. Organizational Culture. Diversity.

### 1. INTRODUÇÃO

A importância do gerenciamento de competências e do desenvolvimento humano no ambiente organizacional é inegável, especialmente quando aplicado desde os primeiros contatos de novos colaboradores com a empresa. Este artigo aborda como esses aspectos desempenham um papel fundamental na formulação de um cronograma de treinamento de integração para novos funcionários no segmento de cuidados capilares afro (*Hair Care*).

Independentemente do setor, um gerenciamento eficiente de competências técnicas e comportamentais, iniciado no momento da integração, pode não apenas facilitar a adaptação dos novos colaboradores, mas também contribuir significativamente para o crescimento e a sustentabilidade das organizações. Essa abordagem fomenta uma força de trabalho mais qualificada e engajada, gerando benefícios tanto para os indivíduos quanto para a empresa que adota essa estratégia.

Neste contexto de possibilidades, surge a problemática deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que traz como pauta a seguinte questão: Qual a importância de realizar treinamentos de integração para novos funcionários; como essa abordagem específica, segmentada em *Hair Care* afros, pode aprimorar as competências destes, em especial as técnicas (*Hard Skills*), e como isso impacta no crescimento organizacional da empresa MHM Curly Hair?

Objetiva-se, com este estudo, criar um Cronograma de Treinamento de Integração para Novos Colaboradores que atenda especificamente à necessidade da MHM Curly Hair, sendo efetivo, possibilitando o aperfeiçoamento, desenvolvimento e crescimento individual e/ou coletivo de cada novo funcionário da MHM Curly Hair, — empresa fictícia criada como projeto interdisciplinar do componente de Desenvolvimento e Modelagem de Negócios, do curso técnico em Administração integrado ao Ensino Médio, da Etec de São Sebastião.

A MHM Curly Hair é uma empresa focada na venda de produtos para cabelos afro, com capacidade para atender um grande público, onde inclui homens, mulheres e crianças de uma ampla faixa etária e classe social. Centrada na individualidade de cada cliente, a MHM Curly Hair se diferencia no mercado com funcionários capacitados para oferecer orientações personalizadas e dicas de cuidado garantindo que você tenha uma experiência única, eficiente e satisfatória.

Um cronograma de treinamento de integração para os novos colaboradores tem a finalidade de otimizar suas competências, promover o desenvolvimento humano, aumentar a eficiência produtiva e fortalecer a cultura organizacional, além de alavancar os meios econômicos e de competitividade, posicionando a empresa à frente no mercado-alvo.

A necessidade de um treinamento de integração em nichos segmentados em *Hair Care Afro* é importante, pois visa mostrar as especificidades dos produtos e do público atendido, garantindo que os funcionários adquiram o conhecimento técnico necessário e estejam alinhados à cultura da empresa e as carências presentes no mercado atual. Um treinamento que leve em consideração essas particularidades pode ajudar no desenvolvimento do colaborador e promover um ambiente de trabalho mais produtivo, principalmente no que tange em suprir necessidades e desejos de seu público-alvo. Com isso, os profissionais não apenas melhoram suas técnicas em um curto período, mas também contribuem para a valorização da diversidade cultural e

estética de cada indivíduo. Isto impacta positivamente tanto a experiência dos clientes quanto o ambiente em que atuam.

No que se relaciona ao processo de integração, conforme contextualizado por Chiavenato (2006, p.178) “treinamento é uma maneira eficaz de delegar valor às pessoas, à organização e aos clientes, enriquecendo o patrimônio humano das organizações”. Investir no desenvolvimento das habilidades e conhecimentos dos funcionários fortalece o capital humano da empresa, o que, por sua vez, eleva a qualidade dos produtos e serviços oferecidos, melhora a eficiência interna e contribui para a satisfação do cliente.

No que diz respeito à integração dentro de uma organização, Ribeiro (s.d, n.p, *apud*. GIL,2001) menciona em seu trabalho a seguinte questão:

Integração é um processo educacional em curto prazo que possibilita que o indivíduo entenda com clareza as atividades da empresa e o que se espera dele. Diz também que o treinamento de integração tem por objetivo sanar as carências e a falta de informações sobre os serviços realizados na organização facilitando a socialização do novo colaborador na empresa. (RIBEIRO s.d, n.p, *apud*. GIL, 2001)

Quando se junta os dois termos, entende-se que Treinamento de Integração é o método utilizado para proporcionar conhecimentos em curto período, de maneira a proporcionar informações sobre os serviços que serão realizados dentro da entidade.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1. Caracterização do objeto de estudo**

Durante o período de dominação europeia, o cabelo afro foi associado à inferioridade, sendo os negros tratados como marginalizados e "não civilizados". A estrutura colonial europeia impôs padrões estéticos que exaltavam traços europeus, como pele clara e cabelos lisos, em detrimento das características afrodescendentes. Conforme Schucman (2014), esses padrões consolidaram uma hierarquia racial, onde cabelos crespos eram vistos como selvagens, indisciplinados e associados à condição de escravizados.

Por muito tempo, o mercado de beleza reforçou esses padrões eurocêntricos, oferecendo principalmente alisamentos e tratamentos químicos como soluções para

cabelos crespos e cacheados. Tais práticas, ao invés de promoverem a valorização da estética afro, perpetuaram a ideia de que o cabelo natural precisava ser transformado para se adequar aos padrões sociais dominantes.

Contudo, nas últimas décadas, especialmente a partir dos anos 2000, emergiu o movimento de transição capilar, que encorajou pessoas negras, em especial mulheres, a abandonar os alisamentos químicos e a aceitar suas texturas naturais. Esse retorno ao cabelo crespo e cacheado simboliza uma ressignificação cultural e estética. Malachias (2007) destaca que esse movimento não apenas subverte os padrões eurocêntricos, mas também afirma o orgulho racial e a identidade afrodescendente, tornando-se um ato de resistência e empoderamento.

Esse resgate cultural impulsionou mudanças significativas no mercado de beleza. A valorização da estética afro estimulou o crescimento de produtos e serviços voltados para cabelos crespos e cacheados. Segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC, 2021), o mercado de produtos para cabelos crespos e cacheados cresceu mais de 30% entre 2016 e 2021, demonstrando a crescente demanda por soluções especializadas. Paralelamente, o SEBRAE-a (2022) ressalta que 70% das mulheres brasileiras possuem cabelos crespos ou cacheados, embora salões voltados especificamente para esse público ainda representem uma parcela reduzida do mercado.

Nos últimos anos, também houve um aumento expressivo na busca por serviços especializados. Conforme dados do SEBRAE-b (2023), a procura por serviços para cabelos cacheados e crespos cresceu 47%, refletindo a mudança nas preferências dos consumidores e a crescente aceitação da estética natural. Ainda afirma que:

O interesse das consumidoras em usar o cabelo natural impactou fortemente a indústria da beleza, que passou a fabricar e disponibilizar produtos específicos para cuidar da estrutura capilar dos fios com curvatura e começou a exigir de profissionais a especialização em cortes e tratamentos para cabelos crespos e cacheados (SEBRAE-b, 2023).

Com o aumento na busca por esses serviços, torna-se claro a importância do treinamento de integração para novos colaboradores, especialmente em segmentos especializados como o de cabelos afro. Conforme destacado por Chiavenato (1999), o treinamento busca habilitar os funcionários a serem mais produtivos e a contribuir de maneira significativa para os objetivos da empresa. Chiavenato escreve que:

Treinamento é o processo de desenvolver qualidade 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. Treinamento é o processo de ensinar aos novos empregados às habilidades básicas que eles necessitam para desempenhar seus cargos (CHIAVENATO, 1999, p.295).

Segundo esse mesmo, o treinamento influencia diretamente o comportamento dos indivíduos em suas funções, e, ao incorporar o entendimento da importância cultural do cabelo afro e a valorização da diversidade, a sua empresa se posiciona como referência no mercado, promovendo uma diferenciação significativa frente aos concorrentes.

Trazendo ainda mais relevância para este tema, Silva (2019, n.p, *apud* MILKOVICH e BOUDREAU, 2000) relata que empresas que investem na valorização do funcionário tendem a obter sucesso e melhor desempenho em suas estratégias organizacionais.

Destacam que um sistema eficaz e constante de planejamento e avaliação do treinamento é essencial para assegurar o investimento adequado. Portanto, observa-se evidências suficientes para afirmar que, quanto mais as organizações investem na capacitação de seus colaboradores, mais sucesso apresentam, obtendo melhor desempenho em suas estratégias e objetivos organizacionais (SILVA, *apud*. MILKOVICH e BOUDREAU, 2019).

A crescente demanda reforça a importância de treinamentos voltados para a especialização dos colaboradores. Profissionais que adquirem conhecimentos sobre os cuidados específicos com cabelos afros, além de desenvolverem habilidades em atendimento e vendas, tornam-se mais eficazes e se adequam melhor às necessidades do mercado.

A MHM Curly Hair busca se destacar no mercado de *Hair Care* através da aplicação de treinamentos de integração para os novos funcionários. Vale ressaltar que ela busca a adequação do funcionário à empresa, a cultura e aos serviços a serem prestados e por este motivo, a criação de treinamentos dentro da integração, para inseri-los dentro da organização colaborando para o crescimento do indivíduo recém-contratado e para a empresa.

Capacitar e alinhar os novos colaboradores com a cultura da empresa é uma estratégia essencial para garantir um desempenho organizacional de alto nível, além

de motivar os funcionários a oferecer sempre o melhor atendimento aos clientes. A prática de treinar e integrar novos profissionais representa a valorização tanto da empresa quanto de seus colaboradores, pois permite o desenvolvimento de habilidades fundamentais para o crescimento pessoal e profissional.

O treinamento de integração para novos funcionários será conduzido conforme um cronograma elaborado pela MHM Curly Hair, cuidadosamente planejado para garantir uma adaptação gradual e completa ao ambiente organizacional. Durante esse processo, serão abordados aspectos sociais, culturais e as políticas internas da empresa, visando proporcionar uma compreensão abrangente das metodologias e valores que fundamentam a atuação da organização.

O propósito é formar profissionais capacitados para atender às necessidades específicas de cada cliente, oferecendo produtos ideais e personalizados. O treinamento de integração vai além de meramente transmitir informações; ele promove o engajamento e a construção de relacionamentos sólidos dentro da equipe, fortalecendo o senso de pertencimento e compromisso com a missão da empresa.

Os treinamentos de integração são especialmente importantes no segmento de *Hair care*, pois este é um mercado que requer um entendimento profundo das particularidades e necessidades do público atendido. A formação dos funcionários da MHM Curly Hair enfatiza o conhecimento técnico sobre produtos específicos para cabelos afros, bem como o desenvolvimento de habilidades de atendimento focadas na individualidade de cada cliente.

Em última análise, o treinamento de integração não apenas aprimora o desempenho individual, mas também eleva a qualidade dos serviços oferecidos, contribuindo para o crescimento sustentável do negócio e para a fidelização dos clientes. Ao investir na capacitação dos seus colaboradores, a MHM Curly Hair reforça seu compromisso com a excelência e com a construção de relacionamentos duradouros e positivos com sua clientela.

## **2.2. Materiais e Métodos**

A metodologia deste estudo foi feita de maneira exploratória e utilizou de pesquisas bibliográficas, baseando-se em livros, artigos acadêmicos e publicações

especializadas. A pesquisa focou em compreender os aspectos técnicos, culturais e sociais do treinamento de integração de colaboradores, abordando conceitos sobre cuidados com cabelos crespos e cacheados, e integração no ambiente organizacional. Autores como Idalberto Chiavenato, Lia Schucman, Antonio Malachias e George Milkovich foram fundamentais para embasar teoricamente o estudo.

Para a criação do produto, o cronograma de treinamento, foi realizada uma pesquisa prática focada na análise de fontes teóricas que discutem a importância da valorização da identidade cultural no contexto do cuidado capilar afro. Além disso, foi feita uma análise da adaptação dos novos colaboradores ao ambiente organizacional, com base em estudos que enfatizam a importância da integração cultural para o sucesso do treinamento.

As atividades e conteúdo do cronograma de treinamento de integração foi estruturado de forma a mesclar teoria e prática, com enfoque nas habilidades técnicas e nas interações culturais necessárias para o atendimento ao cliente. Não foram realizadas entrevistas ou coleta de dados qualitativos por meio de relatos individuais, portanto, a análise não requer embasamento estatístico nem autorização para divulgação de entrevistas. O cronograma e as atividades práticas foram desenvolvidos com base em fontes bibliográficas e uma análise crítica das melhores práticas para o treinamento de novos colaboradores no contexto da MHM Curly Hair.

Além da metodologia bibliográfica, também foi aplicada uma metodologia analítica para a construção do cronograma de treinamento, com o objetivo de avaliar as melhores abordagens para integrar as questões técnicas e culturais no treinamento de colaboradores. A análise das fontes foi feita com um olhar crítico, buscando equilibrar o desenvolvimento das competências técnicas necessárias e a promoção de um ambiente inclusivo que respeite as especificidades culturais do público-alvo. Dessa forma, a metodologia adotada neste estudo se mostrou essencial para a criação de um modelo de treinamento que atende tanto às necessidades operacionais da empresa quanto à promoção de um atendimento qualificado e sensível às particularidades do público-alvo.



### 2.3. Resultados e Discussões

A análise dos dados realizados anteriormente revelou que o treinamento específico sobre produtos para cabelos afros, aliado a práticas de atendimento ao cliente, mostrou ser uma estratégia eficaz para responder às demandas de um mercado cada vez mais consciente e exigente.

Ao comparar a abordagem da MHM Curly Hair com as práticas de outras empresas do setor, como DevaCurl e Cantu, observa-se que um foco similar na diversidade e na inclusão tem sido fundamental para o sucesso em ambientes de trabalho e no mercado de produtos de cuidados com cabelos afros, tendo em vista que essas empresas são reconhecidas por seus esforços contínuos em criar espaços de trabalho inclusivos e valorizar a diversidade cultural, de tal modo a ter resultados refletindo positivamente em seus arremates financeiros.

Estudos mostram que empresas que investem na diversidade e inclusão tendem a ter um desempenho superior. Uma pesquisa da McKinsey & Company (2020) aponta que empresas com alta diversidade de gênero possuem 21% mais chances de aumentar seus lucros, enquanto a diversidade étnica e cultural está associada a um aumento de até 35% na probabilidade de melhores resultados financeiros. Isso reforça a ideia de que o sucesso da MHM Curly Hair está diretamente ligado à sua capacidade de oferecer uma formação completa aos seus colaboradores, alinhando-os com os valores de diversidade e inclusão.

Empresas como PepsiCo e Natura têm práticas exemplares na promoção da diversidade. A PepsiCo (2024?) investe em metas de inclusão e programas de mentoria para fortalecer sua cultura organizacional. Já a Natura (2019), referência em inclusão, destaca-se pela representatividade feminina e por superar exigências legais ao empregar 7,2% de pessoas com deficiência, com iniciativas como aulas de Libras e programas de apadrinhamento para deficientes auditivos. Ambas as iniciativas demonstram como a diversidade impulsiona inovação, engajamento e responsabilidade social, alinhando valores corporativos a mudanças estruturais.

Exemplos demonstram que instituições que implementam programas de treinamento estruturados, combinando conhecimento técnico com uma abordagem culturalmente sensível, criam um diferencial competitivo significativo. A MHM Curly Hair, ao adotar essas práticas, não só aprimora as habilidades de seus colaboradores,

mas também fortalece sua posição no mercado, atendendo às expectativas de consumidores que valorizam diversidade e identidade cultural. Os dados analisados confirmam que a integração culturalmente sensível e a capacitação técnica são essenciais para um ambiente inclusivo e para o fortalecimento da marca, refletindo na qualidade do atendimento e no sucesso da empresa.

Com base na junção das informações encontradas dos grandes autores de Administração, Gestão de pessoas e Recursos Humanos, foi elaborada a seguinte sugestão de cronograma. Com estratégias eficazes e funcionais para um sucesso no treinamento.

Este cronograma foi ampliado com a inclusão de mais detalhes técnicos e atividades práticas, que são essenciais para garantir a formação completa dos novos colaboradores da MHM Curly Hair. O foco é garantir uma integração eficiente, com ênfase no treinamento técnico, cultural e comportamental.

O cronograma em sua íntegra e detalhado pode ser visualizado no anexo após o referencial para compreender de maneira específica os assuntos abordados dentro dos dias propostos.

| <b>DIA</b>    | <b>ATIVIDADE</b>                                |
|---------------|---|
| <b>DIA 1</b>  | Boas-vindas e apresentação institucional        |
| <b>DIA 2</b>  | Normas e políticas internas                     |
| <b>DIA 3</b>  | Cultura organizacional e cuidado com cachos     |
| <b>DIA 4</b>  | Apresentação de departamentos e metodologias    |
| <b>DIA 5</b>  | Treinamento técnico: produtos para cabelos afro |
| <b>DIA 6</b>  | Capacitação em atendimento ao cliente           |
| <b>DIA 7</b>  | Workshop: diversidade e inclusão no atendimento |
| <b>DIA 8</b>  | Treinamento em ferramentas e processos internos |
| <b>DIA 9</b>  | Estudo de caso e simulações de atendimento      |
| <b>DIA 10</b> | Avaliação final e alinhamento de expectativas   |

O cronograma de treinamento proposto para os novos colaboradores da MHM Curly Hair segue uma estrutura detalhada e justificada, conforme as contribuições de autores renomados.

**Dias 1 e 2: Boas-vindas e políticas internas** - O objetivo é inserir o colaborador na cultura organizacional e alinhar suas expectativas com os valores da empresa, uma fase considerada crucial por Chiavenato (2014) para o sucesso da integração inicial.

**Dias 3 e 4: Cultura organizacional e métodos internos** - Através de dinâmicas de comunicação e minicursos sobre cuidados com cabelos afros, além de visitas aos departamentos, reforça-se a importância das interações entre setores, destacando a colaboração e inclusão.

**Dias 5 e 6: Treinamento técnico e atendimento ao cliente** - O treinamento técnico e capacitação em atendimento ao cliente são essenciais, como destaca Costa (2019), para um atendimento eficaz ao público-alvo. A prática com simulações e estudos de caso facilita a retenção de conhecimento.

**Dias 7 e 8: Diversidade, inclusão e ferramentas internas** - Seguindo a visão de Costa (2019), o treinamento de diversidade e inclusão é fundamental para um atendimento sensível e humanizado, enquanto o treinamento em ferramentas internas assegura a eficiência operacional.

**Dias 9 e 10: Simulações reais e avaliação** - As simulações práticas, com base na teoria de Kolb (1984), preparam os colaboradores para resolver problemas reais. O *feedback* final, conforme Armstrong & Taylor (2020), permite avaliar a eficácia do treinamento e ajustar as expectativas.

Os resultados obtidos neste estudo indicam que a implementação de um cronograma de treinamento de integração direcionado para novos colaboradores da MHM Curly Hair tem potencial para gerar impactos positivos tanto no desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais quanto no crescimento organizacional, influenciando em uma posição à frente no mercado com o diferencial de funcionários preparados para atender as expectativas do público-alvo.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho analisou a relevância do treinamento de integração para novos colaboradores da MHM Curly Hair, destacando a importância de um processo bem estruturado em um mercado em crescimento, como o de cabelos afros. A resposta à pergunta-problema — que questionava como otimizar a integração dos colaboradores para atender de forma mais eficiente a esse público — evidencia que um cronograma de integração eficaz deve ir além da formação técnica. É imprescindível sensibilizar os colaboradores para as especificidades culturais e sociais do público-alvo, capacitando-os para oferecer um atendimento personalizado e de excelência.

O protótipo do cronograma foi desenvolvido com base em teorias pertinentes e métodos de ensino ativos, como dinâmicas de grupo e situações práticas, mas que não foi implementado de fato. Recomenda-se que a MHM Curly Hair implemente o programa em fases, acompanhando o impacto na performance dos colaboradores e na satisfação dos clientes. Além disso, sugere-se a inclusão de feedbacks contínuos no treinamento e a adaptação das metodologias à medida que os resultados sejam avaliados. Estudos futuros devem investigar a relação entre a capacitação dos funcionários e os resultados organizacionais, contribuindo para aprimorar ainda mais o programa.

Esse modelo de treinamento é altamente aplicável a outras empresas do setor de *Hair Care* que atendem a um público diversificado. O mercado de cuidados capilares para cabelos afros está em franca expansão, e a personalização no atendimento, aliada ao conhecimento técnico e cultural, representa um diferencial competitivo significativo. Empresas que desejam se destacar nesse segmento podem adotar abordagens semelhantes para melhorar a eficiência do atendimento e a satisfação do cliente, promovendo inclusão e diversidade.

A viabilidade do projeto é elevada, uma vez que considera aspectos estratégicos e culturais fundamentais para a competitividade no setor. O investimento em treinamentos focados no entendimento das necessidades específicas do público e na valorização da diversidade tem grande potencial de retorno, especialmente em termos de fidelização de clientes e fortalecimento da marca.

Os principais aprendizados deste trabalho incluem a importância de uma abordagem integrada, que combine conhecimentos técnicos e culturais. O sucesso do

treinamento depende não apenas da habilidade técnica dos colaboradores, mas também de sua capacidade de compreender e respeitar as particularidades do público que atendem. Além disso, este estudo reforça que a diversidade não deve ser tratada apenas como tema de treinamento, mas como um valor essencial a ser celebrado e incorporado no dia a dia da empresa. Dessa forma, promove-se um ambiente de trabalho inclusivo e produtivo, que reflete diretamente na experiência dos clientes e no desempenho organizacional.

## REFERÊNCIAS

ABIHPEC. **Relatório de mercado**. São Paulo: ABIHPEC, 2021. Disponível em: <<https://abihpec.org.br>>. Acesso em: 25 de set. 2024 às 18h.

ARMSTRONG, M.; TAYLOR, S. **Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice**. 15ª edição. London: Kogan Page. 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta, 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATTO, Idalberto I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 1ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHIAVENATTO, Idalberto I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

COSTA, A. M. **A Importância da Formação no Atendimento a Clientes com Cabelos Cacheados**. Revista Brasileira de Estética e Cabelo, 2019. Disponível em: <<https://www.revistacabelo.com.br>>. Acesso em: 28 de set. 2024 às 20h.

EUROMONITOR INTERNATIONAL. **Global Market for Natural Hair Care Products**. 2021. Disponível em: <<https://www.euromonitor.com>> Acesso em: 28 de set. 2024 às 21h.

EUROMONITOR INTERNATIONAL. **Global Market for Natural Hair Care Products**. 2021. Disponível em: <<https://www.euromonitor.com>> Acesso em: 28 de set. 2024 às 21h.

GIL, Carlos Antonio. **Gestão de Pessoas – Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GUPY BLOG. **Onboarding: o que é, processos e como implementar.** 2024. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/onboarding#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20onboardin g%3F,e%20a%20reten%C3%A7%C3%A3o%20desse%20profissional>> Acesso em: 28 de set. 2024 às 18h.

INOVA ISENÇÕES. **Natura é referência em inclusão social.** 2020. Disponível em: <<https://inovaisencoes.com.br/natura-e-referencia-em-inclusao-social/>>. Acesso em: 29 de nov. 2024.

KEEPS. **Treinamento de integração de novos funcionários.** 2021. Disponível em: <<https://keeps.com.br/treinamento-de-integracao-de-novos-funcionarios/#:~:text=Treinamento%20de%20integra%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20uma,regras%20e%20orienta%C3%A7%C3%B5es%20do%20ambiente.>> Acesso em: 28 de set. 2024 às 18h.

KOLB, D. A. **Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1984.

MALACHIAS, Antonio Carlos. **Geografia e relações raciais: desigualdades sócio-espaciais em preto e branco.** Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MCKINSEY & COMPANY. **Diversity Wins: How Inclusion Matters.** 2020. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com>> Acesso em: 28 de set. 2024 às 22h.

MILKOVICH, George. T; BOUDREAU, John. W. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 2010.

NATURA. **Política de Diversidade Instituto Natura.** 2019. Disponível em: <<https://www.natura.com.br/instituto>>. Acesso em: 29 de nov. 2024.

NOE, R. A. **Employee Training and Development.** 7ª edição. New York: McGraw-Hill. 2017.

PEPSICO. **PepsiCo Positive: Diversidade, Equidade e Inclusão.** c2024. Disponível em: <<https://www.pepsico.com.br/sustentabilidade/pepsicopositive/diversidade-equidade-inclusao>>. Acesso em: 29 de nov. 2024.

RIBEIRO, Natália. **A Importância da Integração de Novos Funcionários.** [s.d.] Disponível em: <[https://www.abrhrs.org.br/sites/default/files/artigos/integracao\\_de\\_novos\\_funcionarios.pdf](https://www.abrhrs.org.br/sites/default/files/artigos/integracao_de_novos_funcionarios.pdf)>. Acesso em: 01 de nov. 2024.

SCHUCMAN, Lia Vainer. **A construção do conceito de raça e suas implicações sociais.** São Paulo: Editora XYZ, 2014.

SEBRAE-a. **Investir na beleza da mulher negra: oportunidade de crescimento.** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 07 de set. 2024.

SEBRAE-b. **Relatório sobre tendências no mercado de beleza**. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 07 de set. 2024.

SILVA, Vailton Alves. **A Importância do Treinamento Profissional e da Capacitação de pessoas nas empresas um estudo de caso**, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/35803/3/VAILTON%20%20UFMG%20%20FINAL.pdf>. Acesso em: 14 de out. 2024.

## ANEXO 1

### CRONOGRAMA DE TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO PARA NOVOS COLABORADORES NO SEGMENTO DE CABELOS AFROS

#### O QUE É TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO?

O treinamento de integração é um processo que visa adaptar o novo funcionário à organização, facilitando sua entrada no ambiente de trabalho. Chiavenato (2014) diz que o treinamento inicial destinado a novos colaboradores serve para familiarizá-los com a linguagem cultural organizacional. O treinamento de integração para os novos colaboradores da MHM Curly Hair, visa mostrar as funcionalidades da empresa e induzi-los de maneira eficaz ao setor de atuação.

Através do processo de *Onboarding* — método para integrar colaboradores à equipe, serão passados tudo o que é necessário para que o funcionário possa se adaptar a organização e ao setor, além de mostrar a eles a missão, visão e os valores da empresa.

#### OBJETIVO DO TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO

Desenvolver um cronograma estruturado de treinamento de integração para novos colaboradores da MHM Curly Hair com o propósito de capacitá-los e fornecer informações de modo com que possam ser integrados com mais eficácia a organização, segmentada no ramo de cabelos afros.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO DO TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO**

- Promover a compreensão dos valores e práticas da MHM Curly Hair para garantir que novos colaboradores se sintam partes da equipe desde o início. Isso envolve sessões de orientação que discutem a missão, visão, valores e os princípios da empresa.
- Ensinar os procedimentos e funcionalidades específicas da empresa. Isso pode ser feito por meio de treinamentos práticos e manuais, assegurando que os colaboradores saibam como operar sistemas internos e atender às necessidades dos clientes.
- Monitorar indicadores como o tempo de adaptação, engajamento e satisfação dos novos colaboradores durante e após o treinamento de integração.
- Fazer atividades que promovam a interação e o relacionamento entre os novos colaboradores e suas equipes, criando uma rede de apoio aos funcionários desde seu primeiro dia.

## **JUSTIFICATIVA**

O setor de cabelos afro e cacheados tem experimentado um crescimento significativo nos últimos anos, refletindo uma mudança cultural e social que valoriza cada vez mais a diversidade de padrões estéticos. A integração eficaz de novos colaboradores nesse segmento é crucial para o sucesso empresarial, pois a demanda por profissionais treinados e familiarizados com as especificidades desse mercado é crescente. Segundo a Euromonitor International (2021), o mercado global de produtos para cabelos cacheados cresceu 40% nos últimos cinco anos, destacando a necessidade de conhecimento especializado entre os profissionais que atuam nessa área.

No entanto, um dos principais desafios enfrentados pelas empresas é o desenvolvimento de treinamentos que realmente atendam às necessidades dos colaboradores e do público. Armstrong e Taylor (2020) destacam que muitos treinamentos se tornam ineficazes e cansativos devido à falta de uma abordagem interativa e contextualizada. A rigidez nos métodos tradicionais de ensino, focados em transmissões unilaterais de conteúdo, resulta em baixa retenção de informações e



uma desmotivação generalizada dos participantes. No segmento de cabelos afro, onde a atenção aos detalhes e a compreensão das características únicas de cada tipo de cabelo são fundamentais, esse tipo de treinamento pode resultar em um serviço inadequado, impactando diretamente a satisfação do cliente.

A importância da integração eficaz é amplificada no contexto de cabelos afro e cacheados devido à histórica falta de valorização e conhecimento técnico sobre esse tipo de cabelo. Durante séculos, padrões estéticos eurocêntricos dominaram o mercado, desvalorizando a beleza natural dos cabelos afro. Essa realidade começou a ser desconstruída nos últimos anos, principalmente com movimentos sociais que buscam a reafirmação da identidade negra. Nesse cenário, empresas que não investem em treinamentos específicos para capacitar seus colaboradores a entenderem e atenderem esse público de maneira adequada estão perdendo uma oportunidade valiosa de se destacar no mercado.

Estudos apontam que empresas que adotam programas de integração e treinamento específicos para cabelos afro e cacheados podem observar um aumento significativo em sua performance. Segundo Noe (2017), treinamentos estruturados, com uma jornada adequada – variando de 40 a 60 horas – resultam em uma melhora de até 30% na produtividade dos colaboradores. Esses programas devem ser focados não apenas no desenvolvimento técnico, mas também no entendimento das particularidades culturais e sociais que envolvem o cuidado com cabelos afro. Nesse sentido, o treinamento precisa incorporar metodologias ativas, como a aprendizagem experiencial, defendida por Kolb (1984), que sugere que os colaboradores aprendem melhor quando vivenciam situações práticas e reais, o que aumenta significativamente a retenção de conhecimento e a eficácia do aprendizado.

Além disso, a diversidade e inclusão no ambiente de trabalho se mostram cada vez mais como diferenciais competitivos. A falta de conhecimento técnico e cultural sobre cabelos afro pode gerar descontentamento entre os clientes, resultando em uma percepção negativa da marca. Como enfatiza Costa (2019), a inadequação no atendimento pode levar a uma alta rotatividade de clientes, resultando em prejuízos financeiros para a empresa.

Diante desse cenário, o projeto de integração proposto pela MHM Curly Hair visa preencher as lacunas de conhecimento que ainda existem no setor. Nossa proposta é desenvolver um programa de treinamento de integração que não apenas

capacite os novos colaboradores, mas os prepare para lidar de maneira eficaz com as demandas específicas do mercado de cabelos afro. Para isso, adotaremos uma abordagem que combina teoria e prática, utilizando métodos ativos de aprendizagem, como dinâmicas de grupo, simulações e estudos de caso, que simulem situações reais de atendimento ao cliente. Além disso, o treinamento abordará aspectos culturais relacionados à valorização do cabelo afro, ajudando os colaboradores a compreenderem a importância do seu trabalho no contexto social mais amplo.

A adoção de um treinamento integrado, com uma visão holística do mercado e das necessidades do cliente, é essencial para garantir que a empresa se destaque em um setor competitivo. Empresas que investem em programas de treinamento contínuo e bem estruturados não apenas melhoram a retenção de seus colaboradores, mas também criam uma base sólida de clientes fiéis. Segundo a pesquisa da McKinsey & Company (2020), empresas que possuem programas de treinamento de alta qualidade têm 22% menos rotatividade de funcionários, um indicador importante de sucesso organizacional, especialmente em setores com alta demanda por especialização, como o de cabelos afro e cacheados.

Portanto, o treinamento de integração que estamos propondo não se limitará ao desenvolvimento de habilidades técnicas, mas também promoverá uma visão abrangente sobre a importância da valorização da cultura afro, permitindo que a MHM Curly Hair não apenas ofereça um serviço diferenciado, mas também se consolide como uma referência no segmento de cabelos afro e cacheados. Através da aplicação de métodos de ensino inovadores, o treinamento proporcionará uma experiência de aprendizagem completa, garantindo que os colaboradores estejam preparados para atender às exigências do mercado e superar as expectativas dos clientes.

## **RECURSOS NECESSÁRIOS**

- Espaço específico para o treinamento e que seja confortável e favorecendo a interação e a aprendizagem do novo colaborador.
- Profissional capacitado para aplicar o treinamento.
- Dinâmicas que promovam interação e engajamento, como apresentações rápidas entre os colaboradores.
- Apresentações com materiais didáticos sobre o assunto a ser abordado.

- Exercícios que simulem situações reais do dia a dia na empresa.
- Formulários ou discussões curtas para coletar feedback.

## **COMO DEVE SER FEITO O TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO?**

O treinamento de integração possui uma quantidade de dias flexível, a depender do cargo que o funcionário irá ocupar podendo chegar até um mês de duração. Uma semana é uma prática comum em muitas empresas, mas não há uma regra fixa para esse período tendo em vista a complexidade do cargo e do setor. A escolha de 10 dias é amplamente aceita porque facilita a adaptação gradual, dividindo as atividades em módulos diários que abordam diferentes aspectos, como cultura organizacional, treinamento técnico e integração social. Para realizar o treinamento é necessário ter em mente que ele pode ser estruturado a partir de algumas etapas. Vale ressaltar, que para que o treinamento seja bem aplicado ele deve ser feito em aproximadamente 10 dias, pois é tempo suficiente para apresentar os departamentos da empresa, o que vai ser aplicado como método de ensino, a missão, visão e valores da empresa, aplicação de métodos comportamentais e de estruturas básicas sobre o funcionamento da organização.

Os treinamentos destinados à integração de novos funcionários serão programados com cargas horárias moderadas, uma vez que a transmissão de conhecimento requer que o novo colaborador esteja disposto e concentrado para absorver o aprendizado. Cargas horárias prolongadas podem ter um efeito contraproducente, pois o cansaço pode desviar a atenção do funcionário em relação ao conteúdo apresentado, resultando na ineficácia do treinamento de integração. Em consonância com essa abordagem, a psicóloga Verônica Maria Ferreira, em relato às pesquisadoras, apontou sobre os impactos das horas excessivas de treinamento. “Quando pensamos em treinamento devemos pensar no tempo de qualidade, que envolve o tempo necessário para que nosso cérebro consiga absorver o conteúdo que favorece o aprendizado e desenvolvimento humano e suas habilidades. Além de que, o excesso de informações pode levar ao cansaço mental, tornando assim, o treinamento em um ambiente cansativo e desagradável para o colaborador. Logo, um longo período corrobora para o desinteresse e falta de atenção”.

O relato acima nos mostra que horas excessivas de treinamento colaboram

para uma maior desatenção no ambiente de trabalho, portanto, o treinamento de integração será realizado de maneira que os colaboradores possam ter um melhor aproveitamento teórico e ainda aplicar os conhecimentos adquiridos em sua rotina de trabalho.

Com base na junção das informações encontradas nos grandes autores de Administração, Gestão de pessoas e Recursos Humanos, foi elaborada a seguinte sugestão de cronograma. Com estratégias eficazes e funcionais para um sucesso no treinamento. Este cronograma foi ampliado com a inclusão de mais detalhes técnicos e atividades práticas, que são essenciais para garantir a formação completa dos novos colaboradores da MHM Curly Hair. O foco é garantir uma integração eficiente, com ênfase no treinamento técnico, cultural e comportamental.

| <b>DIA</b>   | <b>ATIVIDADE</b>                                | <b>OBJETIVO</b>  | <b>DURAÇÃO</b>   |
|--------------|---|--|------------------|
| <b>DIA 1</b> | Boas-vindas e Apresentação Institucional        | Apresentar a história, missão, visão e valores da empresa, além de tour pelas instalações e apresentação dos gestores.                         | <b>2 horas</b>   |
| <b>DIA 2</b> | Normas e Políticas Internas                     | Explicar as políticas de comportamento, segurança no trabalho e ferramentas internas, como o controle de ponto.                                | <b>3 horas</b>   |
| <b>DIA 3</b> | Cultura Organizacional e Cuidado com Cachos     | Dinâmicas sobre comunicação e trabalho em equipe; minicurso sobre a importância dos cuidados específicos para cabelos afro e cacheados.        | <b>3 horas</b>   |
| <b>DIA 4</b> | Apresentação de Departamentos e Metodologias    | Visita aos departamentos com foco em conhecer os processos internos e líderes de cada área.  | <b>1h 30 min</b> |
| <b>DIA 5</b> | Treinamento Técnico: Produtos para Cabelos Afro | Formação detalhada sobre as características dos produtos para cabelos afro e cacheados, com simulação prática de uso e atendimento ao cliente. | <b>4 horas</b>   |

|               |   |  |                 |
|---------------|---|--|-----------------|
| <b>DIA 6</b>  | Capacitação em Atendimento ao Cliente           | Técnicas de atendimento especializado, com foco na abordagem de clientes com cabelos afro, incluindo estudo de casos reais e práticas de vendas. | <b>4 horas</b>  |
| <b>DIA 7</b>  | Workshop: Diversidade e Inclusão no Atendimento | Discussão e dinâmicas sobre diversidade no ambiente de trabalho e a importância da inclusão no atendimento.                                      | <b>2 horas</b>  |
| <b>DIA 8</b>  | Treinamento em Ferramentas e Processos Internos | Capacitação no uso de sistemas da empresa, controle de estoque, vendas, com simulações de situações cotidianas.                                  | <b>3 horas.</b> |
| <b>DIA 9</b>  | Estudo de Caso e Simulações de Atendimento      | Aplicação de simulações reais de atendimento ao cliente, com foco na resolução de problemas comuns no segmento de cabelos afro.                  | <b>2 horas</b>  |
| <b>DIA 10</b> | Avaliação Final e Alinhamento de Expectativas   | Avaliação prática e teórica de tudo o que foi aprendido, além de sessões de feedback e planejamento de metas.                                    | <b>2 horas</b>  |

## JUSTIFICATIVA AO CRONOGRAMA

### Dias 1 e 2: Boas-vindas e Políticas Internas

Nos primeiros dois dias, o foco é inserir o colaborador na cultura organizacional, incluindo normas de conduta e políticas internas. Segundo Chiavenato (2014), essa fase é crucial para alinhar o colaborador aos valores da empresa e às expectativas operacionais.

### Dias 3 e 4: Cultura Organizacional e Métodos Internos

Nos dias 3 e 4, haverá dinâmicas sobre comunicação e um minicurso sobre cuidados com cabelos afros e cacheados, promovendo colaboração e inclusão. No dia 4, os colaboradores visitarão os departamentos para compreender os processos internos e conhecer líderes de cada setor, destacando a importância das interações

entre setores.

### **Dias 5 e 6: Treinamento Técnico e Atendimento ao Cliente**

O foco será a formação sobre produtos para cabelos afros e cacheados e a capacitação em atendimento ao cliente. Compreender as características dos produtos e aplicar técnicas de atendimento especializado são essenciais para atender o público-alvo (Costa, 2019). A simulação prática e o estudo de casos reais ajudarão a aprimorar a retenção de conhecimento e confiança no atendimento.

### **Dias 7 e 8: Diversidade, Inclusão e Ferramentas Internas**

Como apontado por Costa (2019), os treinamentos voltados para a diversidade e inclusão ajudam a fortalecer o respeito às particularidades do público, além de preparar os colaboradores para oferecer um atendimento mais humanizado e sensível. Além disso, o treinamento em ferramentas internas garante que os colaboradores estejam tecnicamente preparados para operar com eficiência os sistemas da empresa.

### **Dias 9 e 10: Simulações Reais e Avaliação**

As simulações de atendimento ao cliente, baseadas em casos reais, permitem que os colaboradores pratiquem a resolução de problemas que eles enfrentarão no dia a dia, com o suporte da teoria de Kolb (1984). O último dia de avaliação e *feedback* é fundamental para medir o sucesso do treinamento e alinhar expectativas futuras, como indicado por Armstrong & Taylor (2020).

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Chiavenato (2002, p.512) declara que “O treinamento de integração visa à adaptação e ambientação inicial do novo empregado à empresa e ao ambiente social e físico onde irá trabalhar”. Espera-se que, além de integrar novos colaboradores à empresa, possamos apresentar novas oportunidades no segmento de *Hair Care*. Um treinamento eficaz para os funcionários que atuarão no setor de vendas da MHM Curly Hair é essencial, pois os prepara para oferecer um bom atendimento, tendo em vista que terão base de conhecimento técnico sobre o assunto e poderão falar e recomendar com mais propriedade os produtos. Ademais, é esperado que os

colaboradores mantenham alta eficiência no trabalho e se tornem especialistas na recomendação de produtos para cachos.