

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA ESCOLA TÉCNICA IRMÃ AGOSTINA
CURSO TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS**

**EVELYN GABRIEL DOS SANTOS
MARIA EDUARDA MARQUES PAULA
MILLENA SILVA ZEFERINO
TANIA DE SOUZA SANTOS DAS NEVES
VITORIA ALVES DE LIMA**

**DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
MODALIDADE CONSULTORIA
ÓTICAS PREVENT**

São Paulo
2025

EVELYN GABRIEL DOS SANTOS
MARIA EDUARDA MARQUES PAULA
MILLENA SILVA ZEFERINO
TANIA DE SOUZA SANTOS DAS NEVES
VITORIA ALVES DE LIMA

DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
MODALIDADE CONSULTORIA
ÓTICAS PREVENT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Técnica Irmã Agostina como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos, sob a orientação da Professora Renata Borges.

São Paulo
2025

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho a todos os professores que, ao longo de nossa trajetória, semearam conhecimento e inspiração, contribuindo para o nosso crescimento acadêmico e pessoal. Em especial, à professora Renata de Santana Borges, nossa orientadora, que esteve ao nosso lado com paciência, dedicação e motivação, nos guiando nos momentos de incerteza e incentivando-nos a sempre buscar o melhor.

Dedicamos também a nós mesmos, pelo esforço e perseverança diante dos desafios, e às nossas famílias, que nos apoiaram incondicionalmente, oferecendo força e encorajamento para seguirmos firmes até a conclusão deste projeto.

Que este trabalho seja reflexo da dedicação, união e aprendizado que nos acompanharam ao longo dessa jornada.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradecemos a Deus, que nos deu força, sabedoria e resiliência para enfrentar cada etapa deste trabalho. Em cada desafio, encontramos nele a motivação para seguir em frente, certos de que tudo acontece no tempo certo e que cada esforço nos leva a um novo aprendizado.

Nosso profundo reconhecimento à professora Renata de Santana Borges, que, com paciência, dedicação e incentivo, nos orientou e guiou ao longo deste processo. Seu apoio foi essencial para o desenvolvimento do nosso trabalho, nos ajudando a transformar desafios em oportunidades de crescimento.

Aos nossos familiares e amigos, que estiveram ao nosso lado em todos os momentos, oferecendo apoio incondicional. Foram eles que nos motivaram nos dias difíceis, compreenderam nossas ausências e celebraram cada pequena conquista conosco. Sem esse suporte, essa jornada teria sido muito mais difícil.

Agradecemos também à Óticas Prevent, que nos abriu as portas e nos proporcionou suporte essencial para a realização do nosso projeto. A colaboração e disponibilidade dessa empresa foram fundamentais para enriquecer nossa pesquisa e trazer contribuições valiosas para o nosso estudo.

Nosso agradecimento especial à professora Camilla, que assumiu a orientação do nosso trabalho em um momento de transição. Sua dedicação e comprometimento garantiram que pudéssemos dar continuidade ao nosso TCC com a mesma qualidade e empenho, sendo um apoio fundamental durante esse período.

Por fim, expressamos nossa gratidão a todos os profissionais do CEU Vila Rubi — professores, equipe da limpeza, cozinheiros e demais funcionários — que nos acolheram com generosidade e contribuíram para o desenvolvimento do nosso trabalho. Cada um, com sua dedicação diária, foi essencial para tornar esse espaço um ambiente de aprendizado e crescimento, e somos imensamente gratos por sua colaboração e receptividade.

EPÍGRAFE

“Por um mundo onde sejamos socialmente iguais, humanamente diferentes e
totalmente livres”.

- **Rosa Luxemburgo**

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar os desafios enfrentados pela Óticas Prevent na gestão de pessoas e propor soluções para aprimorar o ambiente organizacional, o engajamento dos colaboradores e o desempenho geral da empresa. A pesquisa identificou problemas como baixa motivação, conflitos interpessoais, falta de treinamento, desempenho insatisfatório, um ambiente de trabalho estressante, falhas na comunicação interna e dificuldade na retenção de talentos.

Para resolver essas questões, foi sugerida a parceria com a Blossom Consulting, uma consultoria especializada em gestão de recursos humanos, reconhecida por suas soluções personalizadas. Entre as ações propostas estão a criação de programas de reconhecimento e recompensa, treinamentos contínuos sobre produtos e tendências, melhorias na comunicação interna, promoção de workshops para resolução de conflitos e a implementação de um plano de carreira estruturado.

A metodologia utilizada incluiu entrevistas com colaboradores, análise de indicadores como turnover e absenteísmo, além da observação direta do ambiente de trabalho. Os dados coletados reforçaram a necessidade de intervenções estratégicas para alinhar os colaboradores aos objetivos organizacionais da empresa.

Os resultados esperados incluem maior engajamento, redução de conflitos, melhora no desempenho de vendas, aumento na retenção de talentos e um ambiente de trabalho mais saudável. Este estudo conclui que, com a aplicação das estratégias sugeridas, a Óticas Prevent pode consolidar sua posição no mercado óptico e garantir crescimento sustentável, equilibrando o bem-estar de sua equipe com seus objetivos de expansão.

Palavras-chave: *Gestão de pessoas, motivação, clima organizacional, retenção de talentos, treinamento, desempenho, engajamento, consultoria organizacional.*

ABSTRACT

This paper aims to analyze the challenges faced by Óticas Prevent in people management and propose solutions to improve the organizational environment, employee engagement, and overall company performance. The research identified issues such as low motivation, interpersonal conflicts, lack of training, unsatisfactory performance, a stressful work environment, poor internal communication, and difficulty retaining talent.

To address these issues, a partnership with Blossom Consulting, a consulting firm specialized in human resources management, was suggested. Among the proposed actions are the creation of recognition and reward programs, continuous training on products and trends, improvements in internal communication, promotion of workshops for conflict resolution, and the implementation of a structured career plan.

The methodology used included interviews with employees, analysis of indicators such as turnover and absenteeism, as well as direct observation of the work environment. The data collected reinforced the need for strategic interventions to align employees with the company's organizational objectives.

The expected results include increased engagement, reduced conflicts, improved sales performance, higher talent retention, and a healthier work environment. This study concludes that by applying the suggested strategies, Óticas Prevent can solidify its position in the optical market and ensure sustainable growth, balancing the well-being of its team with its expansion goals.

Keywords: People management, motivation, organizational climate, talent retention, training, performance, engagement, organizational consultancy.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. PROBLEMATIZAÇÃO	9
3. CONSTRUÇÃO DE HIPÓTESES	10
4. OBJETIVOS.....	10
4.1. Objetivo geral	10
4.2. Objetivos específicos	10
5. JUSTIFICATIVA.....	10
6. DESENVOLVIMENTO	11
6.1 Referencial teórico	11
6.1.1 Desenvolver um conjunto de soluções e treinamentos que visam melhorar a comunicação e fortalecer as relações	11
6.1.2 Implementar um programa contínuo de treinamento e capacitação	14
6.1.3 Realizar uma avaliação do clima organizacional	16
6.1.4 Estabelecer um sistema contínuo de feedback	17
6.1.5 Implementar um programa de desenvolvimentos e reconhecimento de talentos	18
6.2 METODOLOGIA	20
6.3 CRONOGRAMA	22
6.4 CUSTOS	27
7. ANÁLISE SWOT	29
8. CONCLUSÃO	30
9. REFERÊNCIAS	31
ANEXOS.....	32
ANEXO 1: Pesquisa Explicativa	32
ANEXO 2: Autorização de Imagem	36

1. INTRODUÇÃO

A gestão de recursos humanos desempenha um papel central na construção de ambientes de trabalho produtivos, saudáveis e alinhados com os objetivos estratégicos das organizações. Em um cenário cada vez mais competitivo e dinâmico, empresas que investem em práticas modernas de gestão de pessoas tendem a alcançar maior engajamento dos colaboradores, melhoria no clima organizacional e, conseqüentemente, melhores resultados.

A Óticas Prevent, empresa do setor óptico fundada em 2021, se destaca por seu crescimento rápido e consistente, mesmo diante dos desafios da pandemia. Com foco em proporcionar uma experiência segura, confortável e acessível aos clientes, a empresa já conta com 21 unidades no estado de São Paulo. Sua missão é promover saúde e bem-estar visual, com visão de se tornar a maior ótica do Brasil em qualidade de atendimento, produtos e serviços, prezando por valores como lealdade, empatia, ética e transparência. Consciente de que o sucesso depende também do desenvolvimento interno, a empresa busca constantemente aprimorar a capacitação e motivação de sua equipe.

Com o objetivo de superar desafios relacionados à motivação dos colaboradores, ao clima organizacional e à qualificação no atendimento, a Óticas Prevent contratou a Blossom Consulting, consultoria especializada em gestão de pessoas. Fundada em 2024 por cinco profissionais, a Blossom se especializa em oferecer soluções personalizadas de recrutamento e seleção, desenvolvimento de talentos e gestão de clima para pequenas e médias empresas. A empresa se consolidou como referência por sua abordagem prática e humanizada, com foco em transformar a gestão de pessoas em um diferencial competitivo.

Este trabalho apresenta uma análise aprofundada das práticas de gestão de pessoas da Óticas Prevent, por meio de uma abordagem qualitativa que inclui entrevistas, análise de indicadores de desempenho e observação do ambiente de trabalho. A partir dessa análise, são propostas intervenções estratégicas elaboradas pela Blossom Consulting, visando o fortalecimento do engajamento dos colaboradores, a melhoria no clima organizacional e o aprimoramento da experiência do cliente. Tenha uma excelente leitura!

2. PROBLEMATIZAÇÃO

Como a comunicação desestruturada impacta na satisfação dos colaboradores?

3. CONSTRUÇÃO DE HIPÓTESES

- Conflitos interpessoais.
- Falta de treinamento e capacitação.
- Ambiente de trabalho estressante.
- Falta de feedback e comunicação eficiente.
- Baixo índice de retenção de talentos.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo geral

Analisar os impactos de uma comunicação desestruturada na satisfação dos colaboradores.

4.2. Objetivos específicos

- Desenvolver um conjunto de soluções e treinamentos que visam melhorar a comunicação e fortalecer as relações;
- Implementar um programa contínuo de treinamento e capacitação;
- Realizar uma avaliação do clima organizacional;
- Estabelecer um sistema contínuo de feedback;
- Implementar um programa de desenvolvimentos e reconhecimento de talentos;

5. JUSTIFICATIVA

A justificativa para este trabalho está na importância de uma gestão eficaz de recursos humanos para o sucesso organizacional da Óticas Prevent, uma empresa do setor óptico em expansão. A empresa enfrenta desafios significativos em áreas como motivação dos colaboradores, clima organizacional e desempenho nas vendas. Problemas como baixa motivação, conflitos interpessoais e falta de treinamentos impactam não só o ambiente de trabalho, mas também a experiência dos clientes, comprometendo a qualidade do atendimento e a retenção de talentos.

Diante desse cenário, a contratação da Blossom Consulting, uma consultoria especializada em gestão de pessoas, visa implementar soluções que possam promover um ambiente de trabalho mais saudável e eficiente. A escolha por uma consultoria especializada justifica-se pela necessidade de diagnósticos e intervenções adequados, que ajudem a alinhar os colaboradores aos objetivos estratégicos da empresa. A Blossom Consulting traz uma abordagem personalizada, com foco em criar estratégias de desenvolvimento, engajamento e melhoria contínua no ambiente organizacional.

Este trabalho justifica-se, portanto, pela relevância de otimizar as práticas de gestão de pessoas, contribuindo para que a Óticas Prevent mantenha sua competitividade no mercado e fortaleça sua reputação. A melhoria do ambiente organizacional por meio de uma gestão eficaz pode não apenas solucionar problemas internos, mas também proporcionar um crescimento sustentável e uma melhor experiência para os clientes, refletindo-se diretamente nos resultados da empresa.

6. DESENVOLVIMENTO

6.1 Referencial teórico

6.1.1 Desenvolver um conjunto de soluções e treinamentos que visam melhorar a comunicação e fortalecer as relações

É notório que conflitos interpessoais, especialmente entre as equipes de vendas e atendimento, prejudicam a colaboração e o ambiente de trabalho na Prevent. Para abordar essas questões de forma preventiva, propomos um conjunto de soluções e treinamentos que visam melhorar a comunicação e fortalecer as relações interpessoais.

"O treinamento é um meio essencial para desenvolver habilidades interpessoais e minimizar conflitos, pois permite que os colaboradores adquiram competências para lidar com diferenças e trabalhar em equipe de forma produtiva."
(CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 310).

Neste contexto, apresentamos um conjunto de iniciativas focadas na prevenção de conflitos interpessoais. Essas ações foram cuidadosamente elaboradas para atender às necessidades específicas da organização e têm como objetivo transformar

a dinâmica das relações interpessoais, sempre visando o fortalecimento da colaboração e o bem-estar dos colaboradores.

1. Workshop de Comunicação Eficaz

- Objetivo: Melhorar as habilidades de comunicação dos colaboradores, promovendo um ambiente onde a troca de informações seja clara e construtiva.
- Duração: 2 dias (4 horas por dia).
- Atividades: Apresentações teóricas seguidas de atividades práticas em grupos, simulações de situações reais.
- Conteúdo: Técnicas de escuta ativa, linguagem corporal, construção de mensagens claras e feedback construtivo.
- Local: Sala de treinamento da empresa onde será possível acomodar confortavelmente todos os participantes, sem a necessidade de deslocamento.
- Como vai acontecer: Abertura com uma palestra sobre a importância da comunicação no ambiente de trabalho; Atividades práticas que envolvam situações reais enfrentadas pelos colaboradores; Encerramento com uma reflexão sobre os aprendizados do dia e como aplicá-los no cotidiano.

2. Treinamento sobre Gestão de Conflitos para Líderes e Gestores.

- Objetivo: Capacitar líderes e gestores a identificar, gerenciar e resolver conflitos de maneira eficaz.
- Duração: 2 dias (4 horas por dia).
- Atividades: Estudos de caso, role-playing, discussões em grupo e debates sobre experiências pessoais.
- Conteúdo: Tipos de conflito, estilos de gestão de conflitos, técnicas de negociação e mediação. Local: Sala de treinamento da empresa.
- Como vai acontecer: Introdução aos conceitos fundamentais sobre conflitos; Análise de estudos de caso reais da empresa para discussão em grupo; Simulações onde os participantes exercitam técnicas de mediação e resolução.

3. Dinâmicas Interdepartamentais.

- Objetivo: Promover a interação entre as diferentes equipes de venda e atendimento para construir relacionamentos mais fortes e promover a colaboração.
- Duração: 3 dias (3 horas por dia).
- Atividades práticas em grupos mistos com foco em resolução colaborativa

de desafios.

- Conteúdo: Jogos cooperativos, quebra-gelos e dinâmicas que incentivem o trabalho em equipe.
- Local: Espaço aberto ao ar livre ou Sala de Treinamento.
- Como vai acontecer: Abertura com uma apresentação sobre a importância do trabalho interdepartamental; Realização das dinâmicas que incentivem a colaboração entre equipes; Reflexão final sobre os aprendizados e como **aplicar as interações nas atividades diárias.**

4. Sistema de Feedback Contínuo

- Objetivo: Instituir uma cultura organizacional onde o feedback é uma prática contínua e não apenas pontual.
- Duração: Implementação contínua ao longo do ano.
- Atividades: Criação de plataformas para feedback (físicas ou digitais), treinamentos periódicos sobre como dar e receber feedback eficazmente.
- Conteúdo: Ferramentas para feedback (questionários anônimos, reuniões regulares).
- Local: Implementação nas áreas comuns da empresa (murais) ou através de plataformas online (como ferramentas de gestão)
- Como vai acontecer: Lançamento do sistema com uma apresentação geral para todos os colaboradores; Treinamentos regulares sobre como dar e receber feedback, incluindo exemplos práticos; Reuniões periódicas para avaliar o progresso do sistema e fazer ajustes conforme necessário.

6.1.2 Implementar um programa contínuo de treinamento e capacitação

Nota-se que a falta de treinamento tem sido prejudicial para o desempenho dos colaboradores, especialmente na área de vendas, onde se sentem inseguros diante de novos produtos e tecnologias, o que resulta em vendas perdidas e prejudica a experiência do cliente. Para sanar essa questão, implementaremos um programa contínuo de treinamento e capacitação, que são essenciais para o desenvolvimento organizacional e melhoria dos processos internos. Alinhado aos ensinamentos de Idalberto Chiavenato: “ele enfatiza que o treinamento é essencial para o desenvolvimento das competências individuais e coletivas dentro das organizações.”

“Um processo educacional de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e atitudes em função de objetivos definidos.” _ (CHIAVENATO, 1999).

Nosso objetivo será alinhar os colaboradores às estratégias e objetivos organizacionais, desenvolver as competências técnicas para o desempenho eficaz das funções e promover motivação e engajamento da equipe.

1. Proposta de Implementação:

- Realizar um levantamento para identificar conhecimentos e habilidades dos colaboradores, especialmente voltados a novos produtos e tecnologias;
- Conteúdo: Focar em informações atualizadas sobre os produtos da empresa, técnicas de vendas e atendimento ao cliente;
- Metodologia: Workshops presenciais, cursos online e sessões práticas para reforçar os aprendizados;
- Treinamentos mensais para garantir a atualização contínua dos colaboradores;
- Fornecer materiais didáticos;
- Incentivar a participação dos colaboradores, destacando os benefícios do programa de capacitação.

2. Plano de Ação:

- Aplicar questionários para identificar competências e conhecimentos dos colaboradores;
- Palestras para detalhar cada produto disponível na loja e sempre que houver lançamentos;
- Treinamentos especializados nas tecnologias utilizadas;
- Dinâmicas em grupo;
- Workshops práticos voltados à venda de produtos e interação com os clientes;
- Cronograma alinhado a datas que não interfiram nas atividades da loja;
- Instrutores: Selecionar profissionais capacitados, internos e externos, conforme áreas correlacionadas;
- Fornece feedback aos participantes, coletando opiniões sobre o conteúdo e ideias;
- Observar a aplicação prática dos conhecimentos no cotidiano.

Ao utilizarmos a estratégia de treinamento e capacitação, desenvolvemos não só o individual dos colaboradores, mas também o crescimento da organização como um todo.

3. Periodicidade e Duração dos Treinamentos:

- Os workshops presenciais ocorrerão uma vez por mês, com duração de 2 a 4 horas em cada sessão, permitindo combinar teoria e prática de forma concentrada.
- Os cursos online (e-learning) serão disponibilizados na mesma frequência mensal, estruturados em módulos de 15 a 30 minutos cada, para facilitar o consumo em blocos curtos ao longo do mês.
- As sessões práticas (“hands-on”) acontecerão a cada dois meses (bimestralmente), com 1 a 2 horas de duração, focando em simulações de venda e uso de tecnologias de PDV/CRM para reforçar a aplicação no dia a dia.
- As dinâmicas de grupo serão conduzidas a cada trimestre, com duração de 1 a 2 horas, visando desenvolver soft skills como comunicação, trabalho em equipe e resolução de conflitos.
- Ao final de cada mês, haverá uma sessão de avaliação e feedback de 30 minutos a 1 hora, para medir satisfação, capturar ideias de melhoria e

ajustar o programa conforme os resultados obtidos

6.1.3 Realizar uma avaliação do clima organizacional

O ambiente de trabalho desempenha um papel crucial na saúde e bem-estar dos colaboradores. Com o aumento das demandas profissionais e a pressão por resultados, muitos ambientes têm se tornado estressantes, impactando negativamente a produtividade e a satisfação dos funcionários. A proposta é identificar e mitigar os fatores que contribuem para o estresse no ambiente laboral, visando promover um clima organizacional mais saudável e produtivo. Segundo Cooper e Marshall (1976) "O estresse no trabalho é uma função das demandas do trabalho e do apoio social disponível". Cooper e Marshall (1976).

Essa afirmação destaca a importância de considerar tanto as exigências que os funcionários enfrentam quanto o suporte que recebem em seus ambientes de trabalho. A compreensão dessas dinâmicas pode ajudar a desenvolver estratégias mais eficazes para gerenciar o estresse ocupacional.

1. Diagnóstico do Clima Organizacional

O primeiro passo na consultoria é realizar uma avaliação do clima organizacional por meio de pesquisas anônimas. Uma abordagem eficaz é a **Caixa de Sugestões Anônima**, que pode ser física ou digital, permitindo que os funcionários deixem suas sugestões, críticas ou preocupações sem se identificar. Questões relacionadas à carga de trabalho, comunicação, reconhecimento e apoio da liderança devem ser abordadas nessa etapa inicial, que é fundamental para identificar os problemas existentes.

Com base no diagnóstico, a consultoria deve desenvolver programas específicos para a gestão do estresse. Esses programas podem incluir oficinas sobre técnicas de relaxamento, mindfulness e gerenciamento do tempo. Além disso, é essencial promover uma cultura que valorize o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

2. Análise da Consultoria

- Metodologia: A análise da consultoria será realizada ao longo de dois meses. Durante esse período, avaliaremos as implementações feitas e seu impacto no clima organizacional por meio de métricas específicas, como índices de satisfação dos funcionários, redução do absenteísmo e aumento da produtividade.

- Duração: 3 meses.
- Participantes: Todos os setores e colaboradores.
- Local: Reuniões presenciais nas instalações da empresa e sessões online, se necessário.

Por fim, será essencial implementar um sistema contínuo de feedback onde os colaboradores possam avaliar as mudanças realizadas e sugerir melhorias. Isso não apenas reforça um ambiente colaborativo, mas também demonstra que a empresa valoriza a opinião dos funcionários

6.1.4 Estabelecer um sistema contínuo de feedback

O feedback e a comunicação são essenciais dentro de uma empresa. Sem essas práticas bem estruturadas, a produtividade e as vendas podem ser impactadas negativamente. Como afirma Chiavenato (2014), "a comunicação interna eficaz é um pilar para o alinhamento das equipes, sendo o feedback um elemento indispensável para o desenvolvimento dos colaboradores e o alcance dos objetivos organizacionais." Para solucionar esse problema, elaboramos um plano estratégico de dois meses que visa fortalecer esses aspectos dentro da empresa:

- Programas de Mentoria: Nós, da consultoria, implementaremos um programa de mentoria no qual colaboradores serão organizados em duplas para troca de informações e melhoria do feedback. Esse programa será aplicado uma vez por semana durante um mês, proporcionando um ambiente seguro para a troca de experiências e desenvolvimento de habilidades de comunicação. Ao final desse ciclo, realizaremos um encontro geral para que os participantes compartilhem aprendizados e avaliem a evolução do processo. Além disso, para reforçar a comunicação entre os setores, utilizaremos ferramentas com Teams e murais digitais, permitindo que as interações ocorram de maneira mais fluida e acessível para todos. Essas plataformas possibilitarão registros de feedbacks que poderão ser acompanhados ao longo do tempo, garantindo uma melhoria contínua.
- Grupos de Discussões: Além do programa de mentoria, implementaremos grupos de discussões para que os colaboradores possam compartilhar desafios e propor soluções relacionadas à comunicação interna. Esses

grupos se reunirão duas vezes por semana, sendo um encontro presencial e outro remoto, garantindo a participação de todos os membros da equipe.

- Os encontros terão um facilitador para guiar as discussões e registrar as principais sugestões, permitindo ajustes contínuos nos processos de comunicação. Além disso, os temas abordados poderão ser revisados frequentemente para que o programa continue alinhado com as necessidades da empresa.
- Duração= 8 meses.
- Avaliação e Acompanhamento: Para garantir a eficácia dessas ações, realizaremos uma pesquisa no início e ao final do programa, medindo a percepção dos colaboradores em relação às melhorias na comunicação e no feedback. Além disso, manteremos um canal aberto para sugestões, garantindo que a empresa continue evoluindo e fortalecendo sua cultura organizacional.

Com essas iniciativas, esperamos criar um ambiente mais colaborativo, onde a comunicação seja clara, objetiva e eficaz, contribuindo para o crescimento da empresa e o desenvolvimento profissional de todos os colaboradores.

6.1.5 Implementar um programa de desenvolvimentos e reconhecimento de talentos

Notamos que a empresa Óticas Prevent apresenta um baixo índice de retenção de talentos, que está relacionado à fatores como a comunicação enfraquecida entre gestores e colaboradores e a falta de oportunidades de crescimento profissional. Sabe-se que a retenção de talentos é um aspecto crucial para o sucesso de uma empresa, visto que a rotatividade de colaboradores tende a afetar a produtividade e a cultura organizacional.

De acordo com Chiavenato (2014), "A retenção de talentos tornou-se uma das mais importantes preocupações da gestão de recursos humanos, pois a perda de pessoas-chave compromete o desempenho da organização e gera elevados custos."

Para reverter o baixo índice de retenção de talentos, propomos a implementação de um Programa de Desenvolvimento e Reconhecimento de Talentos:

- Objetivo: focar na valorização dos colaboradores e em seu crescimento profissional.
- Duração: 2 meses, dividido em 5 sessões. Os primeiros 2 encontros serão direcionados aos colaboradores que ocupam cargos-chefes; os outros 2 direcionados aos colaboradores em cargos operacionais, e o último encontro será misto, com líderes e operacionais.
- Local: serão realizados internamente, afim de que as competências técnicas e comportamentais sejam desenvolvidas no próprio ambiente de trabalho.
- Ao final de cada encontro haverá um "Feedback Aberto", em que os colaboradores compartilharão sua satisfação quanto à experiência do dia.

Ao final do Programa, serão implementados benefícios extras aos colaboradores.

São estes:

- **Plano de Carreira Personalizado**

Um plano estruturado que possibilitará ao colaborador um avanço em sua trajetória profissional dentro empresa; com metas claras para aumento salarial e futuras promoções, será estruturado de forma individualizada, com foco em reconhecer e valorizar as competências dos colaboradores, proporcionando a eles uma trajetória de crescimento dentro da própria empresa.

A proposta é que, já no primeiro mês do programa, cada colaborador participe de uma sessão de diagnóstico com a equipe de RH e seus respectivos gestores. Nessa sessão, será aplicado um formulário de autoavaliação e realizada uma conversa estruturada para mapear os interesses, as metas profissionais e as habilidades de cada colaborador. Com base nessas informações, será construído um plano de carreira contendo:

- Metas de curto, médio e longo prazo;
- Critérios para progressão salarial e promoções;
- Ações de capacitação específicas;
- Indicadores de desempenho.

Esse plano será acompanhado ao longo dos cinco meses do programa, por meio de mentorias quinzenais, revisões de metas e análises de desempenho. A ideia é que o colaborador tenha clareza sobre suas possibilidades de crescimento e perceba um caminho concreto para avançar na empresa.

- Apoio à Educação Continuada

Oferta de bolsas de estudos ou reembolso em cursos de graduação, MBA, ou em áreas relacionadas à área de atuação do colaborador. Esse apoio funcionará por meio de dois mecanismos principais:

a) Reembolso Educacional

Cada colaborador terá acesso a um reembolso anual de até R\$ 5.000, destinado a custear cursos, especializações, MBAs, graduações ou formações técnicas relacionadas à sua área de atuação ou ao plano de carreira traçado. O reembolso será condicionado ao desempenho do colaborador no programa, exigindo o cumprimento de metas estabelecidas e a apresentação de comprovantes de matrícula e desempenho satisfatório no curso.

b) Parcerias com Instituições de Ensino

A empresa, com o apoio da consultoria, buscará estabelecer parcerias com instituições de ensino e plataformas de cursos online. Essas parcerias possibilitarão descontos especiais e condições acessíveis para os colaboradores, ampliando as oportunidades de qualificação e reforçando a cultura de aprendizado contínuo dentro da organização.

As atividades do programa serão divididas em cinco encontros principais, realizados mensalmente, com dinâmicas voltadas tanto para líderes quanto para colaboradores operacionais. Ao final de cada encontro, será realizado um momento de “Feedback Aberto”, onde os participantes poderão expressar suas opiniões, nível de satisfação e sugestões para melhoria. Analisaremos os resultados minuciosamente, uma vez que a satisfação dos colaboradores é o nosso foco. A expectativa é que essa iniciativa possa aumentar o engajamento e diminuir a rotatividade de pessoal, resultando num ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

6.2 METODOLOGIA

Para compreender os desafios enfrentados pela empresa Óticas Prevent e identificar soluções estratégicas para a capacitação dos colaboradores, retenção de talentos e melhoria do ambiente organizacional, foram realizadas diferentes etapas de pesquisa e análise. Inicialmente, a equipe realizou uma visita técnica à empresa para

conhecer a dinâmica de trabalho, observar a interação entre os colaboradores e clientes, e compreender a rotina operacional. Essa imersão permitiu um contato mais direto com a realidade da empresa, possibilitando a identificação preliminar de dificuldades e oportunidades de melhoria.

Posteriormente, para aprofundar a investigação sobre os desafios enfrentados pelos colaboradores, foi aplicada uma pesquisa qualitativa por meio de um questionário estruturado. Esse questionário foi respondido por um grupo de funcionários e continha perguntas relacionadas ao clima organizacional, oportunidades de crescimento, nível de satisfação no ambiente de trabalho e percepção sobre a capacitação profissional.

A partir das respostas coletadas, foi possível identificar padrões de insatisfação e demandas por melhorias dentro da organização. Além da coleta de dados junto aos colaboradores, foi realizada uma entrevista semiestruturada com os gestores da empresa. O objetivo dessa etapa foi entender a visão dos líderes sobre o desempenho da equipe, os desafios na retenção de talentos e a necessidade de investimentos em treinamentos. As entrevistas foram conduzidas de forma a permitir que os gestores expressassem suas percepções e sugestões para o crescimento da empresa.

Os dados obtidos foram analisados e comparados com as respostas dos colaboradores, proporcionando um diagnóstico mais completo da situação organizacional. Além das fontes primárias, a pesquisa contou com um levantamento de dados secundários por meio da análise de artigos acadêmicos, livros especializados e relatórios de consultorias sobre gestão de pessoas e desenvolvimento organizacional. Essa revisão bibliográfica serviu para embasar teoricamente as propostas de intervenção, garantindo que as recomendações estivessem alinhadas com as melhores práticas do mercado.

Com base nas informações coletadas e analisadas, foram desenvolvidas propostas estratégicas para a empresa Óticas Prevent. Entre as principais sugestões, destaca-se a implementação de um programa de capacitação contínua, que inclui treinamentos periódicos focados em atendimento ao cliente, técnicas de vendas e novas tecnologias do setor ótico. Além disso, foi estruturado um programa de retenção de talentos, contemplando um plano de carreira bem definido e incentivos educacionais. Outra medida proposta foi a melhoria do clima organizacional, por meio

da aplicação de estratégias que promovam o bem-estar dos colaboradores e reduzam o estresse no ambiente de trabalho.

Dessa forma, a metodologia utilizada permitiu uma compreensão aprofundada da realidade da empresa, viabilizando o desenvolvimento de soluções eficazes para os desafios encontrados. A combinação de pesquisa de campo, entrevistas, questionários e revisão bibliográfica possibilitou um diagnóstico completo, servindo como base para a construção de estratégias voltadas ao crescimento sustentável da organização e à valorização dos seus colaboradores.

6.3 CRONOGRAMA

Apresentamos, a seguir, as datas previstas para cada etapa das propostas elaboradas para a Ótica Prevent com base nesse ano, 2025.

Propostas	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10
Desenvolver um conjunto de soluções e treinamentos que visam melhorar a comunicação e fortalecer as relações		X	X	X	X			X		X
Implementar um programa contínuo de treinamento e capacitação			X		X		X		X	X
Realizar uma avaliação do clima organizacional	X				X	X				
Estabelecer um sistema contínuo de feedback		X	X	X	X	X		X	X	X
Implementar um programa de desenvolvimentos e reconhecimento de talentos		X		X			X	X		X

Tabela 1 – Cronograma de aplicação das propostas

Mês 1: Diagnóstico Inicial e Levantamento de Dados

Período: 01 a 30 de abril de 2025

Objetivo: Realizar o diagnóstico inicial e levantar dados essenciais sobre os

problemas na comunicação, feedback, clima organizacional e integração entre equipes.

Ações:

- **01 a 07 de abril:** Aplicação de pesquisa de clima organizacional.
- **08 a 14 de abril:** Entrevistas individuais com gestores e líderes para entender a percepção deles sobre os problemas.
- **15 a 21 de abril:** Levantamento de dados sobre os processos de comunicação entre as equipes de vendas e atendimento.
- **22 a 30 de abril:** Análise e síntese dos resultados obtidos, elaboração de um relatório preliminar.

Resultados Esperados: Levantamento detalhado dos problemas e desafios da empresa.

Mês 2: Planejamento e Definição das Ações de Melhoria

Período: 01 a 31 de maio de 2025

Objetivo: Elaborar um plano de ação detalhado com base nos problemas identificados no diagnóstico.

Ações:

- **01 a 05 de maio:** Reunião de apresentação dos resultados do diagnóstico com gestores e líderes.
- **06 a 15 de maio:** Elaboração do plano de ação com soluções específicas para cada área identificada (comunicação, feedback, liderança).
- **16 a 20 de maio:** Definição de metas mensuráveis para cada área.
- **21 a 31 de maio:** Apresentação do plano de ação para toda a equipe e definição dos responsáveis pelas ações.

Resultados Esperados: Plano de ação detalhado e consenso entre os gestores para a implementação das mudanças.

Mês 3: Implementação das Primeiras Ações e Treinamentos

Período: 01 a 30 de junho de 2025

Objetivo: Iniciar as ações de treinamento e implementação das mudanças mais urgentes, com foco na comunicação e feedback.

Ações:

- **01 a 05 de junho:** Início do treinamento de comunicação interdepartamental (vendas e atendimento).
- **06 a 10 de junho:** Implementação do sistema de feedback contínuo entre líderes e colaboradores.
- **11 a 20 de junho:** Workshop sobre liderança e gestão de conflitos para os gestores.
- **21 a 30 de junho:** Revisão e ajuste dos processos de comunicação internos.

Resultados Esperados: Melhorias iniciais na comunicação e no feedback entre equipes e líderes.

Mês 4: Acompanhamento das Ações Iniciais e Ajustes Necessários

Período: 01 a 31 de julho de 2025

Objetivo: Avaliar o impacto das ações iniciais e realizar ajustes conforme necessário.

Ações:

- **01 a 05 de julho:** Recolhimento de feedback das equipes sobre os treinamentos e mudanças implementadas.
- **06 a 15 de julho:** Reunião com gestores para revisar os resultados das primeiras ações e definir ajustes.
- **16 a 20 de julho:** Ajustes nos processos de comunicação e feedback, se necessário.
- **21 a 31 de julho:** Implementação dos ajustes e comunicação de resultados para a equipe.

Resultados Esperados: Ajustes feitos para melhorar a eficiência das ações e promover melhores resultados nas áreas de comunicação e feedback.

Mês 5: Consolidação da Cultura de Feedback e Melhoria da Integração entre as Equipes

Período: 01 a 31 de agosto de 2025

Objetivo: Consolidar a cultura de feedback contínuo e melhorar a integração entre os departamentos de vendas e atendimento.

Ações:

- **01 a 05 de agosto:** Intensificação das práticas de feedback contínuo, com sessões semanais de acompanhamento entre líderes e colaboradores.
- **06 a 15 de agosto:** Realização de eventos de integração entre as equipes de vendas e atendimento.
- **16 a 20 de agosto:** Treinamento avançado em liderança para gestores, com foco em coaching e reconhecimento positivo.
- **21 a 31 de agosto:** Monitoramento e ajustes das práticas de feedback e integração entre as equipes.

Resultados Esperados: Cultura de feedback estabelecida e integração efetiva entre os departamentos.

Mês 6: Avaliação do Clima Organizacional e Planejamento de Ações de Correção

Período: 01 a 30 de setembro de 2025

Objetivo: Avaliar a evolução do clima organizacional e planejar ações corretivas com base nos feedbacks recebidos.

Ações:

- **01 a 05 de setembro:** Aplicação de nova pesquisa de clima organizacional para medir os impactos das ações implementadas.
- **06 a 15 de setembro:** Análise dos resultados da pesquisa e comparação com o diagnóstico inicial.
- **16 a 20 de setembro:** Reunião com gestores para discutir os resultados da pesquisa e definir ajustes nas estratégias.
- **21 a 30 de setembro:** Implementação de ajustes nas áreas de clima e comunicação, conforme necessário.

Resultados Esperados: Melhoria significativa no clima organizacional e planos de ação para as áreas que necessitam de mais atenção.

Mês 7: Implementação de Estratégias para Melhoria do Clima Organizacional

Período: 01 a 31 de outubro de 2025

Objetivo: Fortalecer o ambiente de trabalho e aumentar a motivação dos colaboradores.

Ações:

- **01 a 10 de outubro:** Criação e implementação de um programa de reconhecimento e incentivo para colaboradores destacados.
- **11 a 20 de outubro:** Realização de eventos de motivação e integração entre os departamentos.
- **21 a 31 de outubro:** Implementação de ações voltadas para o bem-estar dos colaboradores, como palestras sobre gestão de estresse e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Resultados Esperados: Maior motivação e engajamento dos colaboradores, criando um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo.

Mês 8: Ajustes Finais nas Estratégias de Liderança e Comunicação

Período: 01 a 30 de novembro de 2025

Objetivo: Ajustar e fortalecer as estratégias de liderança e comunicação para garantir que as mudanças sejam sustentáveis a longo prazo.

Ações:

- **01 a 05 de novembro:** Revisão das práticas de comunicação interna e ajustes conforme necessário.
- **06 a 15 de novembro:** Reforço nas práticas de liderança, com foco em feedback construtivo e reconhecimento contínuo.
- **16 a 20 de novembro:** Treinamento adicional para líderes sobre coaching e gestão de pessoas.
- **21 a 30 de novembro:** Monitoramento do desempenho das equipes e ajustes nas estratégias.

Resultados Esperados: Estratégias de liderança e comunicação ajustadas para garantir resultados a longo prazo.

Mês 9: Monitoramento de Resultados e Planejamento para o Futuro

Período: 01 a 31 de dezembro de 2025

Objetivo: Avaliar os resultados do trabalho realizado e criar um plano de continuidade para garantir a sustentabilidade das melhorias.

Ações:

- **01 a 05 de dezembro:** Avaliação final dos indicadores de desempenho e feedback das equipes.
- **06 a 15 de dezembro:** Planejamento de ações para a continuidade das

melhorias e definição de metas para o próximo ano.

- **16 a 20 de dezembro:** Reunião de planejamento estratégico com os gestores.
- **21 a 31 de dezembro:** Definição de um plano de manutenção das melhorias implementadas.

Resultados Esperados: Estratégias definidas para garantir a continuidade das melhorias e foco em resultados sustentáveis.

Mês 10: Consolidação e Planejamento de Sustentabilidade a Longo Prazo

Período: 01 a 31 de janeiro de 2026

Objetivo: Garantir que as soluções implementadas sejam sustentáveis a longo prazo, com a criação de um plano de continuidade.

Ações:

- **01 a 10 de janeiro:** Revisão de todas as ações implementadas e seus impactos ao longo dos 10 meses.
- **11 a 20 de janeiro:** Definição de práticas permanentes para garantir o bom clima organizacional e a alta performance das equipes.
- **21 a 31 de janeiro:** Criação de um plano de continuidade para o ano seguinte, com foco na evolução contínua da comunicação, feedback e liderança.

Resultados Esperados: Garantia de que as mudanças implementadas se tornem parte da cultura da empresa, com processos sustentáveis de melhoria contínua. Essas são as datas previstas pela Blossom Consulting para desenvolvimento e aplicação de suas propostas à Óticas Prevent, porém, o cronograma pode sofrer alterações de acordo com a disponibilidade e demanda do nosso cliente.

6.4 CUSTOS

A consultoria que será aplicada à Ótica Prevent envolve uma série de ações e atividades planejadas para melhorar diversos aspectos da empresa. A seguir, apresentamos uma estimativa detalhada dos custos totais que envolvem essas ações, abrangendo tanto custos diretos quanto indiretos.

- **Duração da Consultoria:** 10 meses

- **Carga Horária:** 320 horas
- **Valor Hora Consultoria:** R\$400,00
- **Investimento Total:** R\$256.000.000
- **Investimento Parcelado:** R\$256.000.000 dividido por 10 meses.
- R\$25.600 por mês.

O investimento contempla:

- 8 consultoras;
- Tutoria presencial;
- Apostilas;
- Palestra com profissionais;
- Coffee Break;
- Contratação de um profissional especializado (tutor).

Observações Importantes:

1. **Variações de Custos:** Os custos podem variar dependendo de fatores como a escolha dos fornecedores de treinamento, ferramentas utilizadas para monitoramento e a contratação de especialistas externos.
2. **Custos Variáveis:** Alguns custos podem ser variáveis, dependendo do número de participantes em treinamentos e eventos, como o número de gestores ou colaboradores. Além disso, a logística necessária para os eventos pode alterar o custo final.

7. ANÁLISE SWOT

<p><u>FORÇAS</u> (INTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico detalhado e plano de ação estruturado para a melhoria contínua;• Treinamentos específicos e monitoramento de resultados que garantem ajustes contínuo;• Estratégia clara de aprimoramento da comunicação e liderança.	<p><u>OPORTUNIDADES</u> (EXTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none">• Expansão da empresa para novas lojas, onde soluções podem ser implementadas desde o início;• Desenvolvimento contínuo e capacitação dos colaboradores, criando uma base mais forte para o futuro;• Parcerias estratégicas para fortalecer os programas de treinamento.
<p><u>FRAQUEZAS</u> (INTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none">• Desalinhamento da comunicação entre os departamentos de vendas e atendimento;• Defasagem de qualificação nas lideranças, impactando a motivação e desempenho das equipes;• Falta de prioridade para o treinamento contínuo e processos administrativos.	<p><u>AMEAÇAS</u> (EXTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none">• Desmotivação e alta rotatividade de colaboradores devido à falta de feedback e liderança efetiva.• Alta competitividade no mercado óptico que exige melhorias constantes para se destacar.• Resistência à mudança que pode dificultar a implementação das soluções propostas.

Tabela 2 – Análise SWOT.

8. CONCLUSÃO

A gestão eficaz de pessoas é essencial para o sucesso de qualquer organização, especialmente em um mercado competitivo como o setor óptico. Com base nos desafios identificados na Óticas Prevent, como baixa motivação, conflitos interpessoais, falta de treinamento e dificuldades na retenção de talentos, este trabalho demonstrou a importância de intervenções estratégicas para melhorar o ambiente organizacional e o desempenho das equipes.

A parceria com a Blossom Consulting se apresenta como uma solução valiosa, oferecendo ações personalizadas, como programas de reconhecimento, capacitações contínuas e melhorias na comunicação interna. Tais iniciativas não apenas solucionam os problemas atuais, mas também criam uma base sólida para o crescimento sustentável da empresa, garantindo que seus colaboradores se sintam valorizados e engajados.

Ao implementar as estratégias propostas, a Óticas Prevent tem a oportunidade de alinhar seus objetivos organizacionais com o bem-estar de sua equipe, fortalecendo sua posição no mercado e garantindo uma experiência de qualidade para seus clientes. Dessa forma, este trabalho reforça a relevância de uma gestão de pessoas planejada e eficiente para a competitividade e sustentabilidade organizacional.

9. REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. 2. ed. São Paulo: Elsevier, 2004. 529 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 9. ed. Rio de Janeiro: Editora Manole, 2014.
- EXAME. "O que impulsiona o crescimento no mercado de óticas". Disponível em < <https://exame.com/negocios/>> Acesso em: 28/10/2024
- FGV. "Gestão de Empresas: como estruturar uma organização de sucesso". Fundação Getúlio Vargas. Disponível em < <https://www.fgv.br/>> Acesso em: 11/11/2024
- HBR. "Como melhorar a comunicação interna". Harvard Business Review. Disponível em <https://hbr.org/topics/management>> Acesso em: 15/10/2025
- MAY, Peter, et al. Gestão de Pessoas: teoria e prática. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- Portal RH.com - Desenvolvimento de Pessoas e Gestão de Talentos Disponível em <https://www.portalrh.com.br> Acesso em: 18/11/2024
- Revista Gestão & Tecnologia - Gestão de Pessoas e Inovação Organizacional Disponível em <https://revistagt.com.br> > Acesso em: 11/11/2024
- SEBRAE. "Como empreender no setor óptico". Disponível em <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp> > Acesso em: 22/10/2024
- Treinamento e capacitação para equipe de vendas em 2025 <https://ggvinteligencia.com.br/treinamento-e-capacitacao-para-equipe-de-vendas-em-2025-o-que-mais-importa/?utm_source> Acesso em: 14/03/2025
- Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos <https://www.amazon.com.br/Treinamento-Desenvolvimento-Recursos-Humanos-Incrementar/dp/8597024585?utm_source> Acesso em: 14/03/2025

ANEXOS

ANEXO 1: Pesquisa Explicativa

Respondida por Amanda Silva Gonçalves, gerente da unidade de Santo Amaro das ÓTICAS PREVENT.

Perguntas para a entrevistada:

1. Quais são os principais desafios enfrentados?

R= Atualmente, os principais desafios são manter a motivação da equipe, lidar com conflitos internos ocasionais e equilibrar o atendimento ao cliente com a pressão por metas. A falta de treinamentos frequentes também impacta o desempenho, especialmente com novos produtos.

2. Como os valores da Óticas Prevent são aplicados no dia a dia dos colaboradores?

R= Os valores são passados de forma geral no processo de integração e são lembrados principalmente em reuniões de equipe. Porém, sentimos que ainda há espaço para fortalecer a prática desses valores no cotidiano, especialmente no trato entre colegas e no atendimento.

3. Como é o clima organizacional na Ótica Prevent?

R= De forma geral, é um ambiente bom, mas com momentos de tensão, principalmente nos horários de maior movimento. Existem bons relacionamentos na equipe, mas a comunicação entre setores e com a liderança poderia ser mais clara e constante.

4. Quais são os métodos utilizados pela empresa para fornecer feedback contínuo aos colaboradores, e com que frequência esses feedbacks são realizados?

R= O feedback acontece principalmente de forma informal, no dia a dia. Não há um processo sistematizado com frequência definida. Acredito que um modelo mais

estruturado seria positivo para o crescimento da equipe.

5. Quais estratégias a empresa utiliza para reter talentos e garantir que os colaboradores se sintam valorizados e motivados a permanecer na organização?

R= Hoje, a retenção depende muito do bom relacionamento interno e da oportunidade de mostrar resultados. Ainda não temos programas de reconhecimento formal ou plano de carreira estruturado, o que faz com que alguns bons profissionais acabem buscando crescimento em outras empresas.

6. Quais são as políticas da empresa em relação a comportamentos inadequados que podem levar a conflitos interpessoais?

R= Quando ocorrem conflitos, a gestão tenta conversar com as partes envolvidas para resolver a situação. Não há um protocolo formal, mas buscamos mediar e evitar que o ambiente de trabalho se torne negativo. Casos mais sérios são levados à supervisão geral.

7. Qual é o objetivo principal da Ótica Prevent?

R= Nosso objetivo é oferecer um atendimento de qualidade, com produtos acessíveis e foco no bem-estar visual dos clientes. Queremos crescer no mercado com responsabilidade, mantendo a proximidade com o cliente como diferencial.

8. Existem treinamentos ou workshops oferecidos para desenvolver habilidades de comunicação e resolução de conflitos entre a equipe?

R= Não com frequência. Os treinamentos geralmente são sobre produtos ou técnicas de vendas. Treinamentos comportamentais e voltados à comunicação ainda não fazem parte da rotina.

9. Existem oportunidades de desenvolvimento profissional e crescimento dentro da empresa?

R= Sim, mas de forma mais espontânea. Quem se destaca pode ser indicado para outras funções ou assumir mais responsabilidades, porém não há um plano de carreira oficial implantado.

10. De que maneira a empresa se destaca em seu setor?

R= A Prevent se destaca pela proximidade com os clientes e pelos preços acessíveis. A expansão rápida também chama atenção, e a empresa tem conseguido crescer mesmo diante das dificuldades do mercado.

Pergunta específica para o cargo da entrevistada:

11. Como a sua atuação como gerente contribui para o clima organizacional e os resultados da unidade?

R= Procuo manter um bom relacionamento com a equipe, ouvir o que cada colaborador tem a dizer e garantir que todos se sintam parte do processo. O desafio é grande, porque nem sempre temos apoio direto de treinamentos ou ferramentas de gestão, mas a liderança presente e o respeito com a equipe fazem a diferença no dia a dia da loja.

12. Como você lida com conflitos entre membros da equipe?

R= Procuo ouvir ambos os lados e entender o que está por trás do conflito. Em geral, uma conversa direta e respeitosa resolve, mas percebo que faltam ferramentas e treinamentos para lidar com essas situações de forma mais estruturada.

13. Como você acompanha a performance dos colaboradores no dia a dia?

R= Observo muito durante o atendimento, converso individualmente quando percebo alguma dificuldade e procuro sempre dar orientações imediatas. Seria ideal ter um sistema mais formal de avaliação e feedback, mas por enquanto é tudo muito no olho e na convivência.

14. Que tipo de apoio você sente falta por parte da gestão geral da empresa?

R= Sinto falta de treinamentos mais frequentes, principalmente sobre liderança e comunicação. Também acredito que um plano de reconhecimento e metas bem definidas ajudariam a motivar mais a equipe e reduzir a saída de bons colaboradores.

15. Como você integra novos colaboradores à equipe?

R= Faço uma apresentação da loja, explico os produtos e deixo que acompanhem um colega mais experiente nos primeiros dias. Mas reconheço que um processo mais estruturado de integração e treinamento inicial seria mais eficaz.

16. Quais indicadores você usa para medir o desempenho da loja?

R= Acompanhamos diariamente as metas de vendas, ticket médio e número de atendimentos. Mas não temos métricas claras sobre clima organizacional ou satisfação da equipe, o que considero importante e necessário.

17. Como é a comunicação entre você e os cargos superiores (gerência regional, diretoria)?

R= É uma comunicação mais voltada para metas. Raramente há trocas sobre gestão de pessoas ou estratégias para o time. Às vezes, sentimos falta de escuta da parte de cima.

18. Quais são os principais motivos que você percebe nas saídas dos colaboradores da unidade?

R= Normalmente é por falta de perspectiva de crescimento ou por se sentirem sobrecarregados. Muitos gostam da empresa, mas não enxergam oportunidade de desenvolvimento.

19. Qual mudança, se tivesse poder de decisão, você implementaria imediatamente na loja?

R= Implantaria um plano de reconhecimento com metas claras e premiações. Acredito que isso aumentaria muito o engajamento e melhoraria o clima entre a equipe.

ANEXO 2: Autorização de Imagem

Etec
Irmã Agostina
São Paulo

CPS
Centro
Paula Souza

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

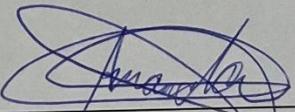
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DEPOIMENTOS

Eu, Amanda Julia Gonçalves, neste termo sinalizado como representante pelas informações coletadas na empresa:

Prevent depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, e estar ciente que não tenho a obrigação de seguir nenhuma orientação proposta, bem como de estar ciente da necessidade do uso de minha imagem e/ou depoimento, AUTORIZO, através do presente termo, os pesquisadores (**Evelyn Gabriel dos Santos, Maria Eduarda Marques Paula, Millena Silva Zeferino, Tania de Souza Santos das Neves e Vitoria Alves de Lima**) do projeto de pesquisa acadêmico com a finalidade de realização do Trabalho de Conclusão de Curso a realizar a fotos que se façam necessárias e/ou a colher meu depoimento a respeito de minha empresa sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destas fotos e/ou depoimentos para fins científicos e de estudos (livros, artigos, slides e etc.), em favor dos pesquisadores da pesquisa, acima especificados.

São Paulo, 12 de maio de 2025.


Representante da empresa

www.cps.sp.gov.br
ETEC Irmã Agostina – Classe Descentralizada CEU Vila Rubi
Rua Domingos Tarrroso, 101 - Vila Rubi, São Paulo - SP, 04823-090