**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA**

**Faculdade de Tecnologia de Jundiaí**

**Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação**

Victor Henrique Rommler Coelho

Gabriel Henrique Pereira Leite

**P2 – Trabalho de Gestão de Pessoas**

**Jundiaí**

**2024**

Victor Henrique Rommler Coelho

Gabriel Henrique Pereira Leite

**P2 – Trabalho de Gestão de Pessoas**

Trabalho apresentado à Faculdade de Tecnologia de Jundiaí como requisito para aprovação na disciplina de Gestão de Pessoas do curso de Gestão da Tecnologia da Informação, sob a orientação da Professora Márcia Lázara Pinheiro Silva.

**Jundiaí**

**2024**

# A empresa

* Nome da Empresa: Volkstech
* Serviços: Reparos de computadores, notebooks e celulares; diagnósticos técnicos; upgrades; suporte remoto.
* Público-alvo: Pessoas físicas e pequenas empresas que necessitam de suporte técnico acessível e confiável.
* Missão: Garantir soluções rápidas e eficientes para dispositivos tecnológicos, promovendo confiança e acessibilidade.
* Visão: Ser a principal referência em assistência técnica na região em que atua.
* Valores: Compromisso, transparência, inovação.

# planejamento estratégico

**2.1 Objetivos:**

* Expandir a carteira de clientes em 30% no primeiro ano.
* Garantir 90% de satisfação do cliente com base em feedbacks.
* Oferecer treinamentos contínuos para a equipe técnica.

**2.2 Estratégias:**

* Parcerias com fornecedores de peças e equipamentos.
* Investimento em marketing digital (redes sociais e Google Ads).
* Criação de um programa de fidelidade.

# cultura organizacional

* Tipo de Cultura: Colaborativa, com foco em inovação e qualidade no atendimento.
* Aplicação:

1. Imagem na sociedade: Ser reconhecida por confiabilidade e excelência técnica.
2. Criatividade e inovação: Estimular soluções inovadoras para problemas técnicos.
3. Diversidade e inclusão: Contratar pessoas de diferentes contextos culturais e socioeconômicos.
4. Ações de coletividade e pertencimento: Realizar reuniões semanais para troca de ideias e feedbacks.
5. Motivação: Oferecer bônus por desempenho e eventos de integração.

# clima organizacional

* Foco em criar um ambiente de trabalho descontraído, mas profissional.
* Realizar pesquisas trimestrais para medir a satisfação interna e implementar melhorias.

# liderança

* Modelo de liderança participativa, onde gestores incentivam o diálogo e a troca de ideias.
* Responsabilidade de garantir que as metas sejam atingidas e que os colaboradores tenham suporte.

# descrição de cargos

* Técnico de Assistência Técnica: Realizar reparos e diagnósticos técnicos.
* Atendente: Realizar o atendimento inicial e encaminhar serviços.
* Gestor de Operações: Supervisionar os processos internos.
* Auxiliar Administrativo: Gerenciar agendamentos e pagamentos.

# recrutamento e seleção

* Critérios: Experiência técnica (mínima de 1 ano), proatividade e boa comunicação.
* Metodologia: Provas práticas, entrevistas e testes de perfil comportamental.

# treinamento e desenvolvimento

1. **Investimento em Desenvolvimento Humano:**

* Workshops mensais sobre novas tecnologias e metodologias.

1. **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI):**

* Cargos Técnicos: Foco em especialização de marcas ou sistemas específicos.

1. **Treinamento Obrigatório:**

* Atendimento ao cliente.
* Método: Treinamento presencial ou online, ministrado por um consultor especializado.