



Instituto **Claro**

COLÉGIO ESTADUAL HEBE CAMARGO

Ensino Médio Integrado – Curso Técnico em Telecomunicações

GABRIELLE DA SILVA RODRIGUES

UNITECH

UNINDO JOVENS COM O FUTURO

Volume Único

RIO DE JANEIRO – RJ

2023



Instituto Claro

COLÉGIO ESTADUAL HEBE CAMARGO

Ensino Médio Integrado – Curso Técnico em Telecomunicações

GABRIELLE DA SILVA RODRIGUES

UNITECH

UNINDO JOVENS COM O FUTURO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina obrigatória Trabalho de Conclusão de Curso do Colégio Estadual Hebe Camargo, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Técnico em Telecomunicações.

Orientador: Professor Ricardo Costa

RIO DE JANEIRO – RJ

2023



Instituto Claro

GABRIELLE DA SILVA RODRIGUES

UNITECH

UNINDO JOVENS COM O FUTURO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina obrigatória Trabalho de Conclusão de Curso do Colégio Estadual Hebe Camargo, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Técnico em Telecomunicações.

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Ricardo Costa
Prof. & Coordenador
Técnico

Guilherme Veras
Prof. Técnico

Paulo S. Farias
Prof. Técnico

**Gabrielle S.
Rodrigues**
Estudante

RIO DE JANEIRO – RJ

2023



RESUMO

Entende-se por meio deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é apresentar a empresa UNITECH, que se concentra em RH para o setor de telecomunicações. A empresa tem como objetivo educar e formar técnicos do ensino médio para entrar no mercado de trabalho, desenvolvendo habilidades importantes como oratória, análise crítica, raciocínio lógico e postura profissional. A UNITECH também trabalha em conjunto com escolas de ensino médio para implementar atividades e projetos que permitam aos estudantes ter uma experiência prática e se aproximarem do ambiente de trabalho que encontrarão no futuro. A empresa utiliza a metodologia AGILE de para identificar os perfis dos alunos e desenvolver habilidades específicas de acordo com o perfil de cada um.

Telecomunicações, Educação, Mercado de Trabalho.



SUMILLA

Se entiende a través de este Trabajo de Finalización de Curso (TCC) es presentar la empresa UNITECH, la cual se enfoca en RRHH para el sector de las telecomunicaciones. La empresa tiene como objetivo educar y capacitar a técnicos de secundaria para ingresar al mercado laboral, desarrollando importantes habilidades como la oratoria, el análisis crítico, el razonamiento lógico y la actitud profesional. UNITEC también trabaja en conjunto con las escuelas secundarias para implementar actividades y proyectos que permitan a los estudiantes tener una experiencia práctica y acercarse al ambiente laboral que encontrarán en el futuro. La empresa utiliza la metodología AGILE para identificar perfiles de estudiantes y desarrollar habilidades específicas de acuerdo al perfil de cada uno.

Telecomunicaciones, Educación, Mercado Laboral.



AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelas oportunidades e pelas lições que ele me deu nesses três anos.

Agradeço a minha família por sempre me apoiar e me ajudar nos momentos difíceis.

Ao Ricardo Costa por orientar a montagem do TCC.

Ao Hebe Camargo por abrir oportunidades no ramo de telecomunicações.



CITAÇÕES

*“Você se levanta e alguém lhe diz para onde ir, quando você chegar lá todo mundo está dizendo a você o que fazer. Obrigado, foi outra segunda-feira sangrenta, e ninguém está perguntando o que você queria de qualquer maneira”- **Scream, Tokio Hotel.***

*“Eles estão me dizendo que é bonito, eu acredito neles, mas será que um dia vou conhecer o mundo por trás da minha parede? O sol vai brilhar como nunca antes. Um dia eu vou estar preparado para partir e ver o mundo por trás da minha parede” – **World Behind My Wall, Tokio Hotel.***



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. DESENVOLVIMENTO	10
2.1 Gestão de Desenvolvimentos e Metas	10
2.2 Metodologia Agile	12
2.3 Treinamento	13
2.3.1 Recrutamento e seleção	14
2.4 Entrevista	16
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20



1. INTRODUÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como sua finalidade apresentar uma metodologia e seus processos utilizados para estabelecer e operar uma empresa de Recursos Humanos (RH) com o objetivo na capacitação dos jovens para que possam ingressar em empresas de telecomunicações.

Terá como foco da empresa de RH a formação e treinamento dos jovens que serão chamados de “treineiros”. A capacitação dos mesmos irá ser divididas em segmentos, com o objetivo de construir gradualmente uma formação abrangente, aprimorando o comportamento, postura, raciocínio e conhecimentos prévios e proveitosos.

O trabalho menciona a realização de um trabalho de impacto social que garanta a possibilidade de ascensão financeira, trabalhista e pessoal para a juventude, fomentando assim o mercado de trabalho.

A UNITECH garante ao treineiro e funcionários os seguintes ideais: honestidade, transparência, superação e equilíbrio.



2. DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento de uma empresa de RH requer planejamento estratégico, conhecimento do mercado e habilidades de gestão de recursos humanos. A gestão de recursos humanos desempenha um papel fundamental no sucesso das organizações, pois envolve a aquisição, desenvolvimento e retenção de talentos. A criação de uma empresa de RH pode ser uma oportunidade promissora para empreendedores que desejam atuar nesse setor. O presente trabalho visa fornecer uma análise detalhada dos principais aspectos envolvidos no desenvolvimento de uma empresa de RH.

2.1 Gestão de Desenvolvimentos e Metas

Definindo metas organizacionais: A empresa de RH deve alinhar suas metas com a estratégia geral da organização. Isso envolve compreender as necessidades e objetivos dos clientes internos e externos e definir metas específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo determinado (conhecidas como metas SMART).

Estabelecendo metas individuais: É essencial definir metas individuais para os funcionários da empresa de RH, alinhadas com as metas organizacionais. Essas metas devem ser desafiadoras, porém realistas, e proporcionar um senso de propósito e direção para



cada colaborador. As metas devem estar relacionadas às responsabilidades e ao desempenho esperado de cada função.

Monitoramento do desempenho: É fundamental implementar um sistema de monitoramento contínuo do desempenho dos colaboradores. Isso pode ser feito por meio de avaliações periódicas, feedbacks regulares, análise de indicadores-chave de desempenho (KPIs) e outras ferramentas de acompanhamento. O objetivo é identificar pontos fortes, áreas de melhoria e fornecer suporte e orientação para o desenvolvimento profissional.

Avaliação de desempenho: Realizar avaliações de desempenho formais periodicamente é uma prática comum em empresas de RH. Essas avaliações permitem uma análise abrangente do desempenho dos colaboradores em relação às metas estabelecidas, proporcionando feedback construtivo e identificando oportunidades de desenvolvimento. Além disso, as avaliações de desempenho também podem ser usadas para tomar decisões relacionadas a recompensas, promoções e planos de sucessão.

Desenvolvimento e capacitação: A gestão de desempenho deve estar vinculada ao desenvolvimento e à capacitação dos colaboradores. Identificar as necessidades de treinamento e fornecer oportunidades de aprendizado contínuo contribui para melhorar o desempenho individual e coletivo. O desenvolvimento pode incluir



programas de treinamento, workshops, mentoria, coaching e outras iniciativas que visam aprimorar habilidades e competências.

Reconhecimento e recompensas: Reconhecer e recompensar o desempenho excepcional é uma prática motivadora. A empresa de RH deve estabelecer um sistema de recompensas e reconhecimentos adequado, que valorize o esforço e a contribuição dos colaboradores. Isso pode envolver incentivos financeiros, promoções, elogios públicos, premiações ou outras formas de reconhecimento, de acordo com a cultura e as possibilidades da organização.

2.2 Metodologia Agile

A metodologia Agile, ou Ágil, surgiu quando profissionais da tecnologia perceberam que suas entregas não eram mais compatíveis com as demandas de clientes do setor. Foi proposta uma completa reestruturação de processos, sendo lançado o Manifesto Ágil, documento que estipula diversos princípios para profissionais do setor. Propõe conceitos inovadores que podem ser aplicados nos mais diferentes setores, sobretudo no de Recursos Humanos. A metodologia Ágil, no RH, permite a melhoria contínua de diversos processos e promove mais fluidez na rotina de trabalho. O RH Ágil funciona a partir dos seguintes pilares:



Preferência por redes colaborativas ao invés da hierarquização, transparência no lugar do sigilo, adaptabilidade, inspiração e comprometimento, motivação, ambição.

O RH Ágil tem como princípio criar um ambiente mais humanizado e estratégico na gestão de pessoas. Também surge como uma forma de responder às novas tendências do mercado.

Ajuda a empresa a atrair e reter talentos, aumentar a produtividade, dar mais autonomia para equipes e colaboradores e melhorar a satisfação e o clima organizacional.

2.3 Treinamento

Com base nas necessidades identificadas, a empresa cria um programa de treinamento abrangente que aborde as habilidades técnicas e comportamentais necessárias. Isso pode incluir treinamentos presenciais, workshops, e-learning, cursos online, seminários e palestras. Certificando-se de que o programa seja adaptado para diferentes níveis de habilidade e funções dentro da empresa de RH.

Dado o setor de telecomunicações, é essencial fornecer treinamentos técnicos relevantes. Isso pode envolver treinamentos sobre as últimas tecnologias, padrões de rede, soluções de telecomunicações, equipamentos específicos, como roteadores, switches, antenas, e assim por diante. Tendo em mente que os



colaboradores estejam atualizados com as melhores práticas e avanços tecnológicos.

Proporcionando oportunidades práticas e de simulação, a empresa oferece oportunidades práticas e simulações para os colaboradores aplicarem os conhecimentos adquiridos durante o treinamento. Isso pode incluir projetos práticos, estudos de caso, exercícios de grupo e atividades de role-playing para simular situações reais de trabalho no setor de telecomunicações.

Avalia o progresso e a eficácia do treinamento. Realiza avaliações de desempenho antes e após o treinamento para medir o impacto nas habilidades e no conhecimento dos colaboradores. Solicita feedback dos participantes para identificar áreas de melhoria e ajustar o programa de treinamento, se necessário.

2.3.1 Recrutamento e seleção

A empresa UNITECH tem como objetivo garantir o recrutamento e seleção de profissionais altamente qualificados para o setor de telecomunicações. Com uma abordagem estratégica, a empresa utiliza métodos inovadores e eficientes para atrair talentos que se encaixem perfeitamente nas demandas específicas do setor. A equipe de recrutamento e seleção está constantemente atualizada sobre as tendências e as necessidades do mercado de telecomunicações, garantindo assim a identificação e atração dos candidatos mais promissores. A empresa valoriza a excelência e a



diversidade, buscando construir uma equipe que seja capaz de lidar com os desafios tecnológicos e as demandas em constante evolução do setor de telecomunicações. O processo de seleção é cuidadosamente elaborado, compreendendo avaliações técnicas, comportamentais e culturais, a fim de garantir que os profissionais selecionados estejam alinhados com a visão, missão e valores da empresa e sejam capazes de contribuir para o seu crescimento e sucesso. A empresa de RH Telecom se destaca no mercado por sua expertise em identificar talentos que possuam as competências necessárias para enfrentar os desafios específicos do setor de telecomunicações e por sua capacidade de construir equipes de alto desempenho que impulsionem o sucesso de seus clientes.

Para ser um funcionário de sucesso na empresa de RH Telecom, UNITECH, algumas qualidades são essenciais. Em primeiro lugar, é necessário ter um profundo conhecimento e compreensão do setor de telecomunicações, suas tecnologias e tendências. Isso permite que o profissional se familiarize com as necessidades específicas do setor e identifique os candidatos mais adequados para as vagas disponíveis. Além disso, é fundamental possuir excelentes habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal, pois o trabalho em RH envolve lidar com diferentes pessoas, desde candidatos em potencial até colaboradores e gestores. Ser capaz de estabelecer conexões, ouvir atentamente e transmitir informações de forma clara e eficaz é crucial para o sucesso nessa



área. Flexibilidade e adaptabilidade também são qualidades importantes, pois o setor de telecomunicações está em constante evolução, exigindo que os profissionais de RH se ajustem a novas tecnologias, processos e demandas do mercado. Além disso, ter habilidades analíticas e estratégicas é fundamental para avaliar candidatos, identificar tendências de recrutamento e tomar decisões informadas. Por fim, é necessário ser ético e confiável, agindo com integridade em todas as interações. Essas qualidades combinadas ajudam a construir uma equipe de RH eficaz e bem-sucedida, capaz de contribuir para o crescimento e o sucesso da empresa de RH Telecom.

2.4 Entrevista

Durante a entrevista, é essencial demonstrar profissionalismo, conhecimento e habilidades que estejam alinhados com as demandas específicas do setor de telecomunicações. Em primeiro lugar, é importante estar bem preparado, pesquisando sobre a empresa, suas atividades e os desafios que ela enfrenta. Isso permitirá que você destaque seu interesse e entenda como suas habilidades se encaixam no contexto da empresa. Durante a entrevista, é crucial manter uma postura confiante e positiva, transmitindo entusiasmo em relação à indústria de telecomunicações e ao trabalho em equipe. Além disso, é importante demonstrar habilidades de comunicação claras e concisas, fornecendo respostas



Instituto Claro

relevantes e diretas às perguntas dos entrevistadores. Mostre sua capacidade de adaptar-se a situações novas e complexas, destacando sua flexibilidade e habilidades de resolução de problemas. Também é recomendado enfatizar suas habilidades técnicas e conhecimentos específicos do setor, como familiaridade com tecnologias de telecomunicações e capacidade de acompanhar as tendências em constante evolução do mercado. Por fim, é essencial ser cortês, respeitoso e ter uma atitude profissional durante toda a entrevista, demonstrando ética e integridade. Ao seguir essas orientações, você aumentará suas chances de causar uma boa impressão e se destacar como um candidato ideal para a empresa UNITECH.



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentou uma metodologia e processos para estabelecer e operar uma empresa de Recursos Humanos (RH) com foco no setor de telecomunicações. O objetivo principal da empresa de RH é capacitar jovens para ingressarem em empresas desse setor, proporcionando um treinamento abrangente que desenvolva suas habilidades comportamentais, postura, raciocínio e conhecimentos específicos. O trabalho destacou a importância desse trabalho como um impacto social, visando proporcionar oportunidades de ascensão financeira, trabalhista e pessoal para a juventude, fortalecendo o mercado de trabalho.

A empresa UNITECH, responsável por esse projeto, compromete-se com ideais como honestidade, transparência, superação e equilíbrio. Ao longo do desenvolvimento do trabalho, foram discutidos aspectos cruciais, como a gestão de desenvolvimento e metas, a adoção da metodologia Agile no RH, o treinamento dos colaboradores e o recrutamento e seleção de profissionais qualificados. Foram ressaltadas as qualidades essenciais para os funcionários de uma empresa de RH Telecom, como conhecimento do setor de telecomunicações, habilidades de comunicação, flexibilidade, adaptabilidade, habilidades analíticas e ética. No contexto das entrevistas, foram fornecidas orientações sobre como se comportar



Instituto Claro

adequadamente, incluindo estar preparado, transmitir entusiasmo, comunicar-se de forma clara e concisa, demonstrar habilidades técnicas relevantes e ter uma atitude profissional e ética. A empresa UNITECH se destaca no mercado por sua expertise em identificar talentos e construir equipes de alto desempenho que impulsionam o sucesso de seus clientes. Ao seguir as diretrizes apresentadas neste trabalho, os candidatos terão uma vantagem competitiva durante o processo de entrevista para a empresa de RH Telecom, aumentando suas chances de se destacar como candidatos ideais.

Portanto, a empresa de RH Telecom, UNITECH, busca contribuir para o desenvolvimento de jovens talentos e fortalecer o setor de telecomunicações, proporcionando oportunidades de crescimento e sucesso para todos os envolvidos.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 https://blog.flashapp.com.br/rh-agil-o-que-e-e-como-aplicar-essa-metodologia?utm_term=&utm_campaign=Google_Search_Mid_LeadLP_BEN_DSA_e-Books_Aberta_Nacional&utm_source=Google&utm_medium=paid&hsa_acc=7143691633&hsa_cam=19857465289&hsa_grp=145045160377&hsa_ad=651878647348&hsa_src=g&hsa_tgt=dsa-1989961068163&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQjwmtGjBhDhARIsAEqfDEcW2os3ABkL5MuGVx8Gf9zt_6T_5ke68-Y3gP5sv2eSuh0IHN9xMfQaAsLCEALw_wcB
- 2 https://mereio.com/blog/planejamento-de-rh/?gad=1&gclid=CjwKCAjwsvujBhAXEiwA_UXnAKMX3Zy661ctOMJtbBn7XdDikJMZ_4gRo0vFhkiOexVQMKNIIJ7LBoC_PQQAvD_BwE