

## SITUAÇÃO DE APRENDIZAGEM – GESTÃO DE PESSOAS





# SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE CURRICULAR .....                           | 2  |
| 2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR – GESTÃO DE PESSOAS ..... | 3  |
| 3. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA E EQUIPE.....                             | 4  |
| 4. PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO .....                                | 5  |
| 4.1. Planejamento: .....  | 5  |
| 4.2. Acompanhamento: .....  | 6  |
| 5. MOTIVAÇÃO E LIDERANÇA.....   | 7  |
| 6. REGISTRO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR – GESTÃO DE PESSOAS.....      | 8  |
| 7. CRONOGRAMA DE ENTREGAS – GESTÃO DE PESSOAS .....                   | 9  |
| 8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO .....                                       | 10 |
| 9. TABELA DE NÍVEIS DE DESEMPENHO .....                               | 12 |

## **1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE CURRICULAR**

A unidade curricular Gestão de Pessoas tem por objetivo desenvolver competências para o bom relacionamento interpessoal do profissional em seu ambiente de trabalho e para com seus clientes internos e externos, bem como as capacidades sociais, organizativas e metodológicas inerentes aos diferentes contextos profissionais.

### **COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS E DE GESTÃO:**

#### **Capacidades Técnicas:**

1. Aplicar técnicas de condução de reunião.
2. Aplicar técnicas de gestão de pessoas.
3. Aplicar técnicas de motivação.
4. Aplicar técnicas de planejamento.
5. Comparar atividades previstas com as realizadas, por meio de cronograma.
6. Elaborar plano de ação.
7. Identificar características técnicas e pessoais dos participantes da equipe.
8. Tomar decisões baseadas em desempenho, independente das relações pessoais.

#### **Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas:**

1. Manter relacionamento interpessoal.
2. Interagir com outros setores da empresa.
3. Planejar, programar e controlar ações de melhoria na forma de trabalho.
4. Demonstrar capacidade de solucionar conflitos.
5. Trabalhar em articulação com outras pessoas.
6. Desenvolver habilidades de liderança.
7. Administrar conflitos.
8. Trabalhar em equipe.

*Fonte: Plano de Curso SENAI – Eixo tecnológico Informação e Comunicação – Habilitação: Técnico em Informática.*

## 2. APRESENTAÇÃO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR – GESTÃO DE PESSOAS

Vocês trabalham em uma empresa cuja atividade principal é a implantação e desenvolvimento de *softwares*. Todas as informações técnicas referentes ao projeto de desenvolvimento dos *softwares* estão disponíveis no documento <Request For Proposal (RFP)>.

Esta situação de aprendizagem será desenvolvida durante o semestre letivo e integrado à unidade curricular de Projetos com objetivo de desenvolver e aplicar as competências necessárias para o bom **relacionamento pessoal e gestão da equipe** de projetos.

“Segundo uma pesquisa realizada pela Catho, com mais de 50 mil profissionais, o mau comportamento dos funcionários é o segundo maior motivo de demissão. Os principais problemas são de relacionamento com o chefe e com os colegas, faltas e atrasos. Em primeiro lugar, está o mau desempenho”. (Jornal Hoje, 2013 – Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2013/09/mau-comportamento-dos-funcionarios-e-segundo-maior-motivo-de-demissao.html> Acesso em 02-fev-2017)

Assim, faz-se necessário que a equipe aplique as capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas desenvolvidas nesta unidade curricular durante a construção do projeto de informática, fazendo a gestão da equipe de trabalho, trabalhando em equipe e administrando conflitos para que se obtenha o sucesso esperado.

### 3. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA E EQUIPE

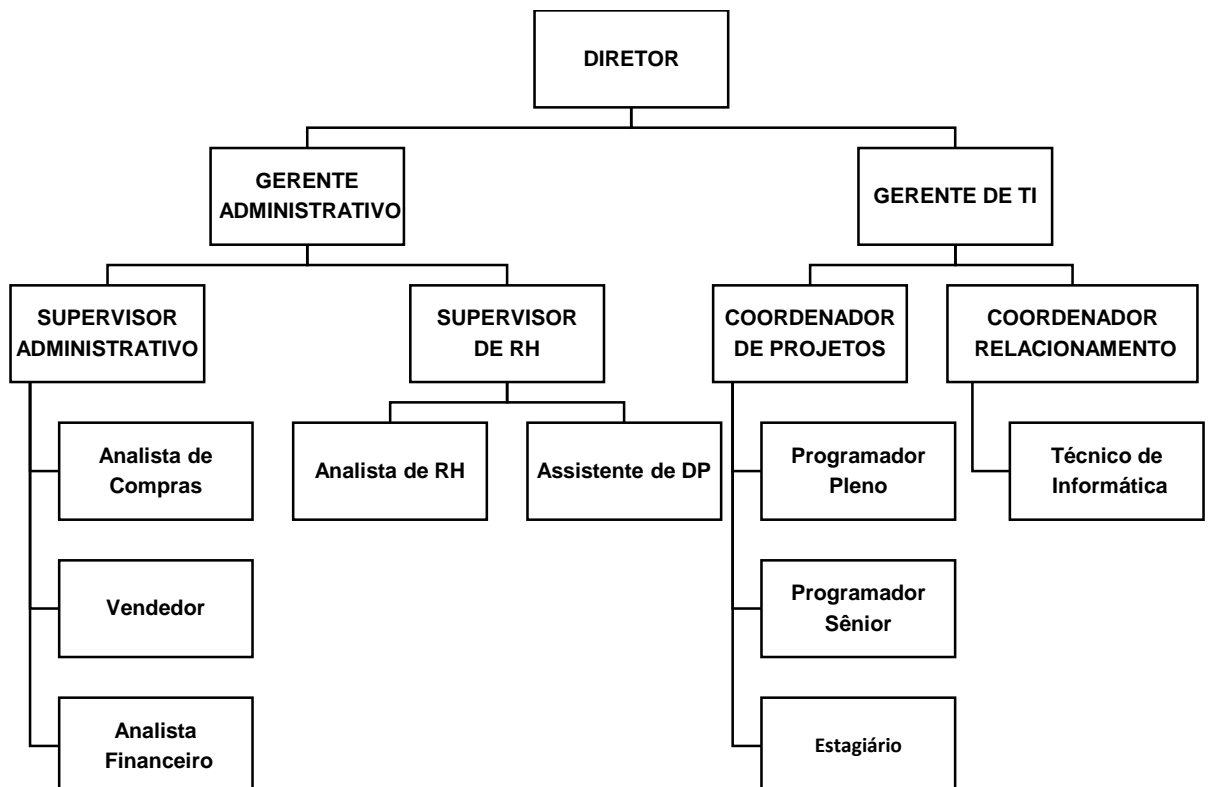
#### CAPACIDADES RELACIONADAS

- Aplicar técnicas de gestão de pessoas.
- Identificar características técnicas e pessoais dos participantes da equipe.
- Interagir com outros setores da empresa.

Nesta etapa a sua equipe deverá descrever o histórico da empresa e identificar o perfil dos cargos existentes:

- Histórico da empresa
- Representação gráfica da hierarquia da empresa (organograma)
- Descrição dos cargos (detalhar as atribuições e competências dos cargos da área de TI).

**Modelo de organograma:**



## 4. PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO

### CAPACIDADES RELACIONADAS

- Aplicar técnicas de planejamento
- Comparar atividades previstas com as realizadas, por meio de cronograma.
- Elaborar plano de ação.
- Planejar, programar e controlar ações de melhoria na forma de trabalho.
- Trabalhar em equipe.
- Aplicar técnicas de condução de reunião.
- Tomar decisões baseadas em desempenho, independente das relações pessoais

#### 4.1. Planejamento:

A equipe deverá realizar o planejamento do projeto, contemplando:

- Metas
- Atividades a serem realizadas (justificar quando necessário)
- Como fazer
- Responsáveis pela execução
- Prazos
- Custo operacional

O planejamento deverá ser realizado com o auxílio da ferramenta MS Project e deverá contemplar todas as necessidades previstas no documento <*Request For Proposal* (RFP)>, legislação e requisitos de clientes.

A entrega do planejamento documentado deverá seguir o <Cronograma das entregas do Projeto de *Software* – TCC>

## 4.2. Acompanhamento:

Durante a execução, a equipe deve:

- Registrar as atividades realizadas e comparar com o cronograma previsto.
- Realizar (DIARIAMENTE) o preenchimento do Diário de Bordo
- Gerar um relatório “previsto x realizado”
- Registrar os desvios indesejáveis
- Analisar os desvios e tomar as ações necessárias (plano de ação).
- Registrar o plano de ação.
- Identificar a necessidade de treinamento dos integrantes da equipe e, quando necessário, programar e realizar os treinamentos.
- Elaborar as Atas das reuniões realizadas.
- **Filmar** parte de uma das reuniões realizadas (aproximadamente 5 minutos).



## 5. MOTIVAÇÃO E LIDERANÇA

### CAPACIDADES RELACIONADAS

- Aplicar técnicas de motivação.
- Manter relacionamento interpessoal.
- Demonstrar capacidade de solucionar conflitos.
- Trabalhar em articulação com outras pessoas.
- Desenvolver habilidades de liderança.
- Administrar conflitos.

A equipe deverá mencionar quais são os benefícios oferecidos pela empresa.

Cada membro da equipe poderá ficar responsável por um processo, desta forma, ele deverá:

- Coordenar as atividades,
- Liderar a equipe,
- Motivar a equipe,
- Avaliar o desempenho da equipe,
- Preencher (diariamente) o diário de bordo,
- Solucionar os conflitos (caso exista).

## **6. REGISTRO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR – GESTÃO DE PESSOAS**

As ações desenvolvidas durante o Projeto Interdisciplinar Gestão de Pessoas deverão ser registradas em um documento, conforme as normas ABNT.

Parte do trabalho realizado nas aulas de Gestão de Pessoas será utilizado no Projeto de *Software* (conforme RFP e cronograma de entrega do projeto de *software*).

O documento que deverá ser entregue para o docente de gestão de pessoas deverá seguir o sumário abaixo:

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA E EQUIPE**
  - 2.1. Empresa
    - 2.1.1. Organograma
  - 2.2. Equipe
    - 2.2.1. Perfil dos cargos
    - 2.2.2. Salário dos cargos
- 3. PLANEJAMENTO**
- 4. ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO**
  - 4.1. Relatório “previsto x realizado”
  - 4.2. Desvios encontrados
  - 4.3. Análise dos desvios
  - 4.4. Plano de ação
- 5. TREINAMENTO**
  - 5.1. Matriz de polivalência
  - 5.2. Levantamento de Necessidade de Treinamento
  - 5.3. Registros de treinamento
- 6. REUNIÕES**
  - 6.1. Reuniões com a equipe
  - 6.2. Levantamento de requisitos
- 7. MOTIVAÇÃO E LIDERANÇA**
  - 7.1. Benefícios
  - 7.2. Identificação dos líderes e processos
  - 7.3. Pesquisa de clima
  - 7.4. Avaliação de desempenho
  - 7.5. Ações de motivação
  - 7.6. Conflitos identificados e ações aplicadas
- 8. SUGESTÕES DE MELHORIA**
- 9. CONCLUSÃO**

## 7. CRONOGRAMA DE ENTREGAS – GESTÃO DE PESSOAS


| TAREFA                            | PRAZO    | FORMA DE ENTREGA  |
|-----------------------------------|----------|---|
| Introdução                        | 25/08/17 | Arquivo Eletrônico,<br>conforme norma ABNT.   |
| Identificação da Empresa e equipe |          |   |
| Planejamento                      |          |   |
| Acompanhamento Parcial            | 29/09/17 | Arquivo Eletrônico,<br>conforme norma ABNT.   |
| Reuniões                          |          |   |
| Treinamento                       |          |   |
| Motivação                         | 10/11/17 | Arquivo Eletrônico,<br>conforme norma ABNT.   |
| Liderança                         |          |   |
| Acompanhamento Parcial            |          |   |
| Acompanhamento Final              | 01/12/17 | Documento <b><u>impresso</u></b><br>conforme norma ABNT,<br>(encadernação simples). |
| Sugestões de Melhoria             |          |   |
| Conclusão                         |          |   |
| Entrega do trabalho completo      |          |   |

## 8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

| NATUREZA DO CRITÉRIO              | CAPACIDADES TÉCNICAS E CAPACIDADES SOCIAIS, ORGANIZATIVAS E METODOLÓGICA     | CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO   |
|-----------------------------------|--|--|
| Capacidades Técnicas <sup>3</sup> | Aplicar técnicas de planejamento   | <b>Definiu as atividades a serem realizadas?</b>   |
|                                   |  | <b>Indicou os responsáveis de cada atividade?</b>  |
|                                   |  | <b>Definiu prazos para todas atividades?</b>   |
|                                   |  | Detalhou como realizar cada atividade?   |
|                                   |  | Estimou os custos das atividades?  |
|                                   |  | Justificou o motivo da realização de cada atividade?   |
|                                   |  | Informou o local de realização de cada atividade?  |
|                                   | Comparar as atividades previstas com as realizadas, por meio de cronograma.  | <b>Elaborou um cronograma, conforme os prazos definidos no planejamento?</b>   |
|                                   |  | Registrou as entregas realizadas?  |
|                                   |  | Registrou (diariamente) as atividades realizadas no diário de bordo?   |
|                                   |  | Comparou as atividades previstas com as realizadas?  |
|                                   | Aplicar técnicas de condução de reunião.                                     | <b>Evidenciaram o agendamento formal das reuniões?</b>   |
|                                   |  | Realizaram a pauta da reunião?   |
|                                   |  | Durante a reunião, procuraram seguir a pauta sem deixar a reunião perder o foco?   |
|                                   |  | <b>Registraram a reunião em Ata?</b>   |
|                                   | Aplicar técnicas de gestão de pessoas.                                       | A Ata foi registrada contemplando a pauta da reunião, participantes, data e ações?   |
|                                   |  | Realizaram o organograma da empresa, identificando a hierarquia da equipe?   |
|                                   | Aplicar técnicas de motivação.   | Realizaram o perfil de todos os cargos da área de informática, contemplando as atribuições e competências necessárias?                             |
|                                   |  | Realizaram a pesquisa de clima com os integrantes da equipe?   |
|                                   | Elaborar plano de ação.  | Realizaram ações para melhorar a motivação dos funcionários com base nos resultados da pesquisa de clima?  |
|                                   |  | O plano de ação foi elaborado com base nas causas dos problemas?   |
|                                   | Identificar características técnicas e pessoais dos participantes da equipe. | <b>O plano de ação contemplou atividades, responsáveis, prazos e custos?</b>   |
|                                   |  | Realizaram a matriz de polivalência, identificando as características técnicas e habilidades da equipe?  |
|                                   | Tomar decisões baseadas em desempenho, independente das relações pessoais.   | Realizaram o levantamento de necessidade de treinamento com base nos indicadores de treinamento, avaliação de desempenho e matriz de polivalência? |
|                                   |  | Realizaram um plano de ação referente aos resultados da avaliação de desempenho?   |

| NATUREZA DO CRITÉRIO                               | CAPACIDADES TÉCNICAS E CAPACIDADES SOCIAIS, ORGANIZATIVAS E METODOLÓGICA | CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO  |
|--|--|---|
| Capacidades sociais, organizativas e metodológicas | Manter relacionamento Interpessoal                                       | Interagir com a equipe respeitando os pilares do relacionamento interpessoal?   |
|  | Planejar, programar e controlar ações de melhoria na forma de trabalho.  | Registraram o planejamento das ações de melhorias propostas, considerando as atividades, responsáveis, prazos e custos? |
|  |  | As ações de melhoria foram baseadas em causas potenciais?   |
|  |  | <b>Souberam diferenciar ação de melhoria de ação corretiva?</b>   |
|  |  | O planejamento das ações  |
|  | Trabalhar em articulação com outras pessoas                              | As atividades foram distribuídas de modo que todos pudessem participar?   |
|  | Desenvolver habilidades de liderança                                     | Conduziram o trabalho respeitando as diferenças individuais?  |
|  |  | Delegaram as atividades para os membros da equipe, considerando o perfil do cargo e matriz de polivalência?             |
|  |  | Preencheram o diário de bordo diariamente?  |
|  | Interagir com outros setores da empresa.                                 | Realizaram o organograma que contemple a hierarquia de todos os setores da empresa?                                     |
|  | Demonstrar capacidade de solucionar conflitos.                           | Solucionaram os conflitos com diálogo, empatia e postura?   |
|  | Administrar conflitos.   |   |
|  | Trabalhar em equipe  | Realizaram as atividades com comprometimento e foco no objetivo da empresa?   |

## 9. TABELA DE NÍVEIS DE DESEMPENHO

| <div>  <b>PLANO DE ENSINO - METODOLOGIA SENAI DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL</b> </div>   |                    |   |                |           |                    |                              |  |            |   |  |
|--|--------------------|---|----------------|-----------|--------------------|------------------------------|--|------------|---|--|
| Escola SENAI "Professor Vicente Amato" 1.27-CP-04-V.1  |                    |   |                |           |                    |                              |  |            |   |  |
| TABELA DE NÍVEIS DE DESEMPENHO   | NÍVEL              | CRITÉRIO  | NOTA           |           |                    |                              |  |            |   |  |
| <b>Definiu as atividades a serem realizadas?</b><br><b>Indicou os responsáveis de cada atividade?</b><br><b>Definiu prazos para todas atividades?</b><br>Detalhou como realizar cada atividade?<br>Estimou os custos das atividades?<br>Justificou o motivo da realização de cada atividade?<br>Informou o local de realização de cada atividade?<br><b>Elaborou um cronograma, conforme os prazos definidos no planejamento?</b><br>Registrou as entregas realizadas?<br>Registrou (diariamente) as atividades realizadas no diário de bordo?<br>Comparou as atividades previstas com as realizadas?<br><b>Evidenciaram o agendamento formal das reuniões?</b><br>Realizaram a pauta da reunião?<br>Durante a reunião, procuraram seguir a pauta sem deixar a reunião perder o foco?<br><b>Registraram a reunião em Ata?</b><br>A Ata foi registrada contemplando a pauta da reunião, participantes, data e ações?<br>Realizaram o organograma da empresa, identificando a hierarquia da equipe?<br>Realizaram o perfil de todos os cargos da área de informática, contemplando as atribuições e competências necessárias?<br>Realizaram a pesquisa de clima com os integrantes da equipe?<br>Realizaram ações para melhorar a motivação dos funcionários com base nos resultados da pesquisa de clima?<br>O plano de ação foi elaborado com base nas causas dos problemas?<br><b>O plano de ação contemplou atividades, responsáveis, prazos e custos?</b><br>Realizaram a matriz de polivalência, identificando as características técnicas e habilidades da equipe?<br>Realizaram o levantamento de necessidade de treinamento com base nos indicadores de treinamento, avaliação de desempenho e matriz de polivalência?<br>Realizaram um plano de ação referente aos resultados da avaliação de desempenho?<br>Interagir com a equipe respeitando os pilares do relacionamento interpessoal?<br>Registraram o planejamento das ações de melhorias propostas, considerando as atividades, responsáveis, prazos e custos?<br>As ações de melhoria foram baseadas em causas potenciais?<br><b>Souberam diferenciar ação de melhoria de ação corretiva?</b><br>O planejamento das ações<br>As atividades foram distribuídas de modo que todos pudessem participar?<br>Conduziram o trabalho respeitando as diferenças individuais?<br>Delegaram as atividades para os membros da equipe, considerando o perfil do cargo e matriz de polivalência?<br>Preencheram o diário de bordo diariamente?<br>Realizaram o organograma que contemple a hierarquia de todos os setores da empresa?<br>Solucionaram os conflitos com diálogo, empatia e postura?<br>Realizaram as atividades com comprometimento e foco no objetivo da empresa? | 5                  | Acerto 100% dos critérios.  | 100            |           |                    |                              |  |            |   |  |
|  | 4                  | Acerto de 75% a 99% dos critérios e acerto de <b>todos</b> os itens críticos. | 75 a 99        |           |                    |                              |  |            |   |  |
|  | 3                  | Acerto de 50% a 74% dos critérios e acerto de <b>todos</b> os itens críticos. | 50 a 74        |           |                    |                              |  |            |   |  |
|  | 2                  | <b>Acerto de 26% a 49% dos critérios e/ou erro de algum item crítico.</b>     | <b>26 a 49</b> |           |                    |                              |  |            |   |  |
|  | 1                  | <b>Acerto de 1% a 25% dos critérios e/ou erro de algum item crítico.</b>      | <b>1 a 25</b>  |           |                    |                              |  |            |   |  |
| <b>Observação:</b> Caso o aluno obtenha um nível inferior a 3 e/ou não acerte todos os itens críticos, ele deverá realizar recuperação.  |                    |   |                |           |                    |                              |  |            |   |  |
| <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Critérios</td><td>Críticos (negrito)</td><td colspan="2">Nível de desempenho desejado</td></tr> <tr> <td>Desejáveis</td><td colspan="2">3</td></tr> </table>   |                    |   |                | Critérios | Críticos (negrito) | Nível de desempenho desejado |  | Desejáveis | 3 |  |
| Critérios  | Críticos (negrito) | Nível de desempenho desejado  |                |           |                    |                              |  |            |   |  |
|  | Desejáveis         | 3   |                |           |                    |                              |  |            |   |  |