

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

Gustavo Lourenço de Freitas	SP3049566
Helena de Brito	SP3048802
Lídice F. Do Carmo dos Santos	SP3057381
Lucas Mendes de Souza	SP3046931

Locaweb

São Paulo - SP - Brasil

Setembro de 2020

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

Gustavo Lourenço de Freitas	SP3049566
Helena de Brito	SP3048802
Lídice F. Do Carmo dos Santos	SP3057381
Lucas Mendes de Souza	SP3046931

Locaweb

Modelo canônico de trabalho monográfico
acadêmico em conformidade com as normas
ABNT apresentado à comunidade de usuários
L^AT_EX.

Professor: Luis Fernando Aires Branco Meneguetti

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

RHUA1 - Recursos Humanos em Tecnologia da Informação

São Paulo - SP - Brasil

Setembro de 2020

Resumo

Trabalho de análise dos mecanismos de contratação de funcionários da empresa Locaweb, dividido em três etapas. A primeira etapa é a responsável por apresentar a empresa, seu histórico, ramo de atuação, seu planejamento estratégico. A segunda etapa é a responsável por apresentar os mecanismos em si, ou seja, detalhar completamente o processo de seleção e contratação de novos funcionários. A terceira e ultima etapa é a responsável por fazer uma análise crítica e detalhada dos mecanismos apresentados na etapa anterior, seguida de sugestões com potencial de melhora para o processo como um todo, caso seja possível.

Palavras-chaves: latex. abntex. editoração de texto.

Abstract

This paper will analyze the mechanisms of selection for new employees in Locaweb company, the paper will be divided in three parts which are following. First step is to introduce the company, company history, line of business, strategic planning. Step two, introduce the details of the selection process of new employees. Step three, critically analyze of the details found and make suggestions to improve the whole process if possible.

Key-words: latex. abntex. text editoration.

Lista de ilustrações

Figura 1 – Imagem de vagas listadas no linkedin	11
Figura 2 – Imagem com vagas do site infojobs	12
Figura 3 – Exemplo da lista das vagas disponíveis no website da Locaweb	12
Figura 4 – Imagem contendo a descrição inicial da vaga de Analista de UX	13
Figura 5 – Imagem contendo os requisitos para a vaga	13
Figura 6 – Imagem contendo os benefícios exclusivos dos funcionários da locaweb	13

Sumário

1	INTRODUÇÃO	6
2	A LOCAWEB	7
2.1	As Locawebs - Unidades de Negócio	8
2.2	Missão, Visão e Valores dentro da Locaweb	8
2.3	Suporte ao Cliente	8
3	QUERO SER LOCAWEB	11
3.1	Formas de Recrutamento	11
3.1.1	Plataformas de vagas	11
3.2	Seleção - Etapas e processos	14
3.2.1	Processo seletivo	14
4	ANÁLISE CRÍTICA	16
4.1	Teste p/ mudar depois	16
5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17

1 Introdução

Este trabalho tem por fim analisar o processo seletivo da empresa Locaweb para contratação de novos funcionários, neste caso em específico para o setor de suporte ao cliente. Foram usados como base e insumos para este trabalho pesquisas no site da empresa tanto comercial como o site institucional, além disso relato de uma das colaboradoras da empresa que exerce tal função como acima mencionado, através da experiência de contratação conseguimos levantar um histórico do passo a passo de recrutamento e seleção, desde a visualização e disponibilização da vaga, plataformas que utiliza, formas de contato, condução do processo seletivo em cada uma das etapas analisando-as conforma as boas práticas que devem ser adotadas no âmbito corporativo. Além disso entrevistamos uma pessoa do RH da empresa que conseguimos contato e nos ajudou não só a estruturar o processo bem como explicar cada parta e o porquê de adotarem tal método em cada momento da seleção. Cada etapa estará especificada neste trabalho com as nossas impressões bem como críticas a cada processo e ao final do trabalho será exposto o que é bom, o que pode melhorar e ainda o que deveria ser excluído de tal processo. Avaliaremos também o quanto a empresa é engajada para contratação de perfis que fogem do “padrão”, o quanto a empresa está disposta a incluir no seu quadro de funcionários equipes diversas, trabalhando também os temas de Diversidade e Inclusão de minorias: sejam funcionários PCDs (pessoas com deficiência, LGBTQs, mulheres e pessoas negras); grupos estes que não encontram tanta facilidade para adentrar o mercado de trabalho brasileiro. Este tema nunca esteve tão em voga no mercado atual como empresas lançando programas de trainees exclusivos para pessoas negras.

2 A Locaweb

A Locaweb é uma empresa sediada em São Paulo capital sendo seu principal polo na zona sul de São Paulo. Conforme definição da própria empresa a mesma é especializada em soluções de TI para os diversos segmentos de mercado: seja hospedagem de sites, e-commerce, soluções de e-mail corporativo bem como outras soluções que foram sendo inseridas na empresa principalmente pela demanda do mercado. Quando falamos neste ponto demanda do mercado a própria Locaweb surge devido a isso: em 1997 no começo da internet a empresa surge como a primeira empresa brasileira para hospedagem de sites, nessa época não existiam soluções nacionais para tal segmento sendo necessário que se contratasse serviços internacionais para hospedagem de negócios e sites, prevendo o boom que seria posteriormente. Tal criação parte dos primos Gilberto Mautner e Claudio Gora criando uma plataforma em espaço digital para alocar os serviços da indústria têxtil, no entanto como a empreitada não deu certo a princípio e eles já tinham todo o material e equipamento para locar à empresas decidiram abrir para outras empresas poderem subir seus serviços para a web, hospedando sites em seus servidores. O primeiro servidor da empresa foi adquirido na Califórnia, posteriormente com o boom da internet nos anos 2000 e tal serviço se tornando insuficiente para o crescimento da companhia são adquiridos servidores novos, mas desta vez locados em Campinas. Em 2006 cria-se o primeiro data center próprio dotado de 4mil servidores exclusivos a um custo superior de 10 milhões de dólares. A empresa continua seu crescimento e então surge a necessidade de um segundo data center devido ao crescimento de tecnologias de cloud computing que havia iniciado em 2008 e assim, nasce em 2010, o segundo data center da empresa é criado em São Paulo em sua sede principal com capacidade para 25 mil servidores apresentando soluções de Cloud Computing, Outsourcing e serviços dedicados, com foco no segmento corporativo.

2.1 As Locawebs - Unidades de Negócio

2.2 Missão, Visão e Valores dentro da Locaweb

Sobre a empresa

“Quando desenvolver vai muito além da tecnologia Nosso propósito é ajudar empreendedores do Brasil inteiro a prosperarem

Paixão. Isso é o que nos move desde o início! Viramos referência quando o assunto é internet, porque somos motivados pelo que fazemos: desenvolver.

Nossa riqueza humana, cerca de mil funcionários, engrandece nosso portfólio de serviços de internet. Existimos para facilitar o desenvolvimento de pequenos e médios empreendedores que buscam o sucesso de seus negócios por meio desses serviços.”

Valores da Empresa

Criatividade - Fazemos mais com menos e de maneira inusitada. Honestidade - É um pilar que vivemos e defendemos. O sucesso do outro é o meu sucesso Paixão - Somos apaixonados pelo que fazemos. Persistência - Não desistimos do que acreditamos. Qualidade - O desejo de fazer bem feito e superar expectativas. Realização - Transformar ideias em realidade. Trabalho em equipe - Confiamos uns nos outros e comemoramos juntos. Curiosidade - Somos curiosos para buscar e aprendemos com os erros. Diversão e descontração - Os resultados são melhores em um ambiente alegre.

2.3 Suporte ao Cliente

O propósito da Locaweb é fazer negócios nascerem e prosperarem por meio da tecnologia e, portanto tem soluções para atendê-los. Afim de manter a qualidade do serviço prestado e manutenção dos planos de seus clientes a Locaweb tem um time especializado para o atendimento as suas unidades de negócio. O time de suporte é formado por especialistas dos mais diversos produtos como email e hospedagem. A operação de atendimento é suportada por três pilares: Entregar solução ao cliente, no menor tempo e com excelente relacionamento. Com uma equipe que gera aprendizado diário e constantemente identifica oportunidades de melhorias no processo de atendimento ou no produto. Algo que trás agilidade ao atendimento é o fato de ter um suporte interno. Todo o suporte fica localizado onde ficam o data center, o time de produtos e time de operações. No momento em que é identificado uma oportunidade de melhoria do produto essas melhorias são implementadas com uma rapidez muito maior. O time de suporte orienta o cliente sobre a utilização do produto, ajudando em questões técnicas.

Para entender melhor o perfil dos clientes o time de suporte utiliza o conceito de

"Personas".

Personas são grupo de usuários (clientes) com padrões de comportamento, atitudes e motivações similares em termos de decisão de compra, uso de tecnologia e produtos, estilo de vida, etc. São usadas para:

- Conhecer e entender o clientes/usuários de produtos e serviços.
- Trazer o usuário para o foco do projeto, ao lado do modelo de negócios e da viabilidade do sistema.
- Tornar as decisões de design mais humanas e menos abstradas.

Áreas do suporte:

- Processos e Comunicação do Atendimento
- Ouvidoria
- Tráfego
- Treinamento

Métricas do time de atendimento: TMA, FCR e NPS

Tempo Médio de Atendimento: Com o TMA conseguimos medir quanto gastamos para atender um cliente, nossa missão é entregar a solução ao cliente no menor tempo possível, com um excelente atendimento.

First Call Resolution: Com FCR medimos a nossa capacidade de solucionar o problema do cliente já no primeiro contato. Assim, quanto maior o nosso FCR, melhor a nossa percepção sobre resolvermos o problema do cliente. Ele sinaliza que dentro de um mês o cliente não voltou a contatar a Locaweb para o mesmo assunto.

O Net Promoter Score (NPS): É um método criado para medir a satisfação dos clientes em relação ao produto que a empresa fornece. Através dele, medimos também a satisfação do atendimento.

Pesquisa de satisfação X NPS

Promotores - são clientes que dão notas 9 ou 10. São fiéis à marca, gostam do produto e o indicariam com entusiasmo.

Neutros - são aqueles que dão notas 7 ou 8. São clientes satisfeitos, mas não entusiasmados o suficiente para realizarem uma indicação, permanecendo vulneráveis a ofertas competitivas.

Detratores - aqueles que dão notas de 0 a 6. São clientes que, por alguma razão se encontram descontentes e não fariam a indicação da sua marca.

3 Quero ser Locaweb

3.1 Formas de Recrutamento

Essa seção tem como objetivo detalhar e ilustrar ao máximo o formato do processo de recrutamento realizado pela Locaweb, passando por todos seus estágios de seu processo seletivo até chegar a efetivação propriamente dita.

3.1.1 Plataformas de vagas

A empresa tem foco maior de recrutamento pela internet e outros meios digitais, incluindo redes sociais, podendo ser possível encontrar diversas oportunidades para os mais variados cargos em sites de anúncios de vagas como linkedin, infojobs, entre outras plataformas que listam as mais diversas oportunidades de emprego, bem como no próprio site da empresa (<https://jobs.kenoby.com/locaweb>), onde são listadas todas as vagas em aberto com detalhes do dia-a-dia, funções desempenhadas, localização, requisitos e benefícios. Com a vantagem de o contato ser direto e incluir espaço para o envio de currículo ou até mesmo contatar a empresa para tirar dúvidas e obter maiores informações. A sequência de imagens a seguir ilustra melhor a disposição das informações referentes as oportunidades oferecidas pela empresa e o que os potenciais candidatos encontrarão ao realizarem suas buscas.

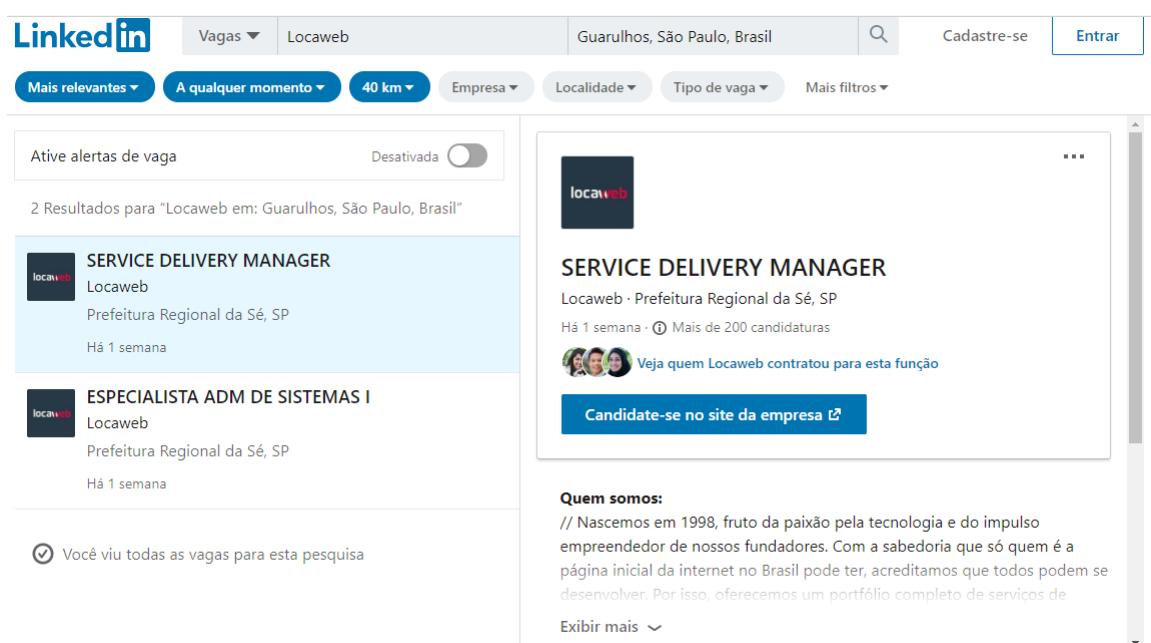


Figura 1 – Imagem de vagas listadas no linkedin

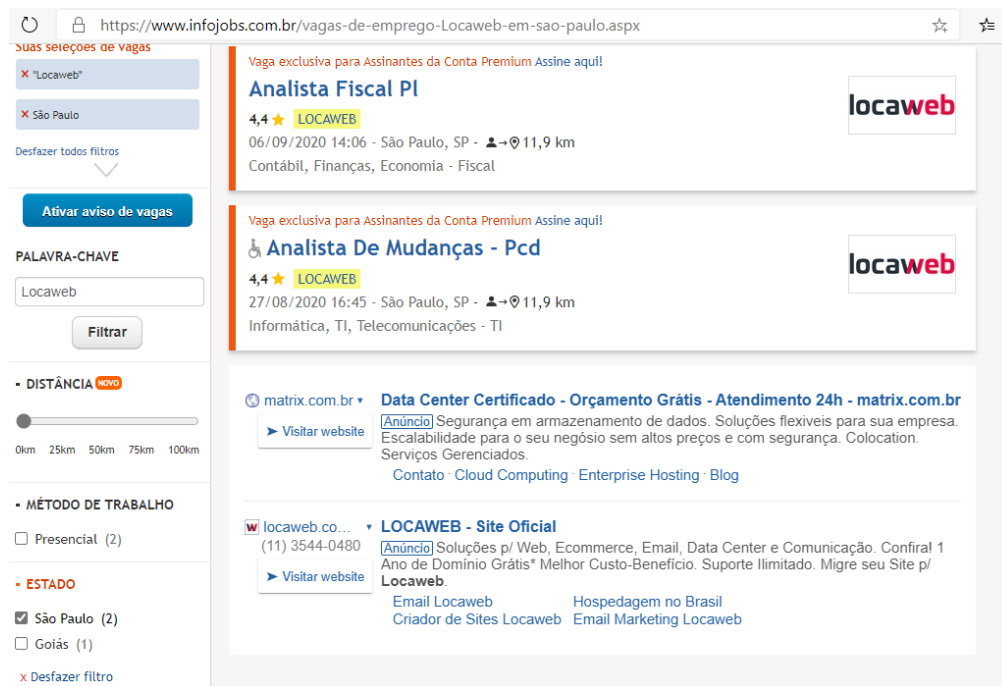


Figura 2 – Imagem com vagas do site infojobs

Embora possua vagas listadas em várias plataformas distintas, é o website da locaweb o local em que o candidato pode obter a melhor descrição e informações sobre os requisitos para desempenhar aquela função, o que esperar em sua rotina diária e descrição completa de todos os benefícios que pode receber caso seja contratado, além de um breve histórico da empresa. As imagens a seguir exemplificam o detalhamento das diversas vagas que podem ser encontradas no site da empresa.

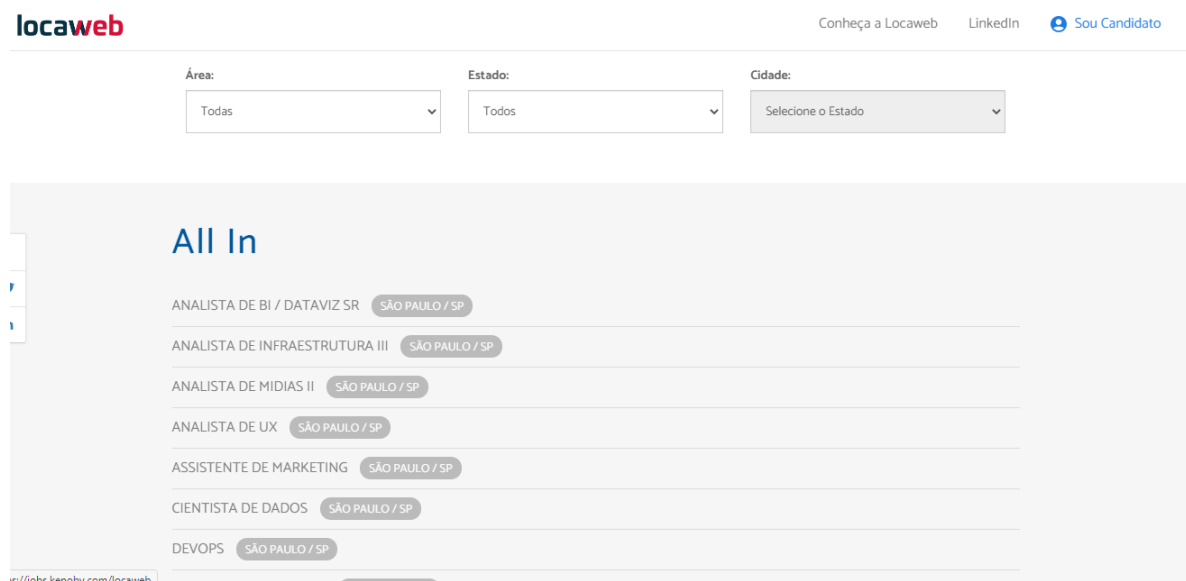


Figura 3 – Exemplo da lista das vagas disponíveis no website da Locaweb

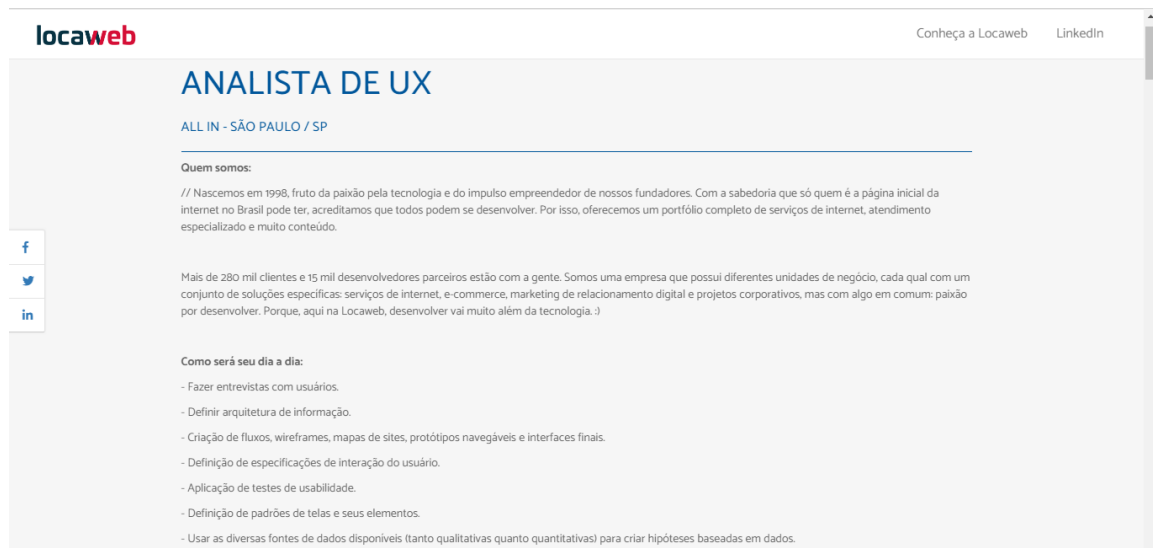


Figura 4 – Imagem contendo a descrição inicial da vaga de Analista de UX

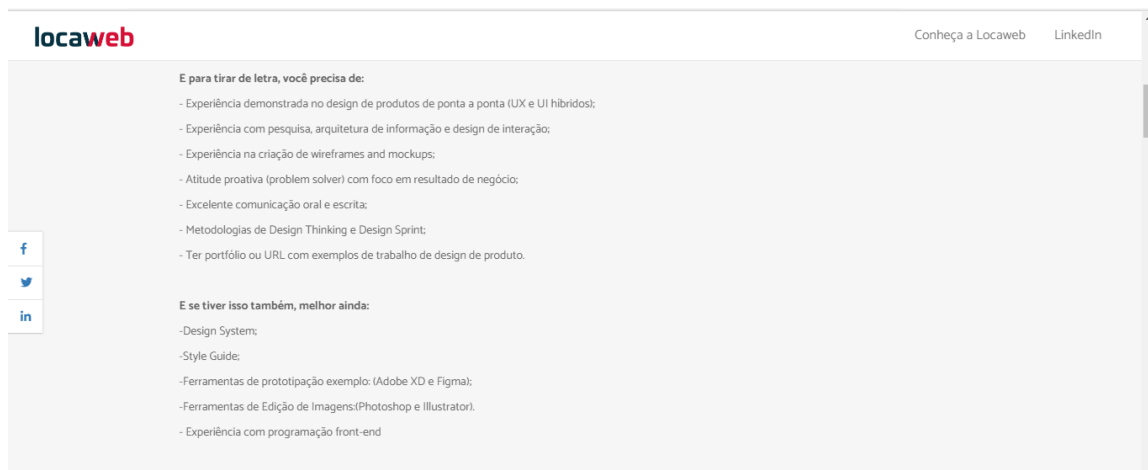


Figura 5 – Imagem contendo os requisitos para a vaga

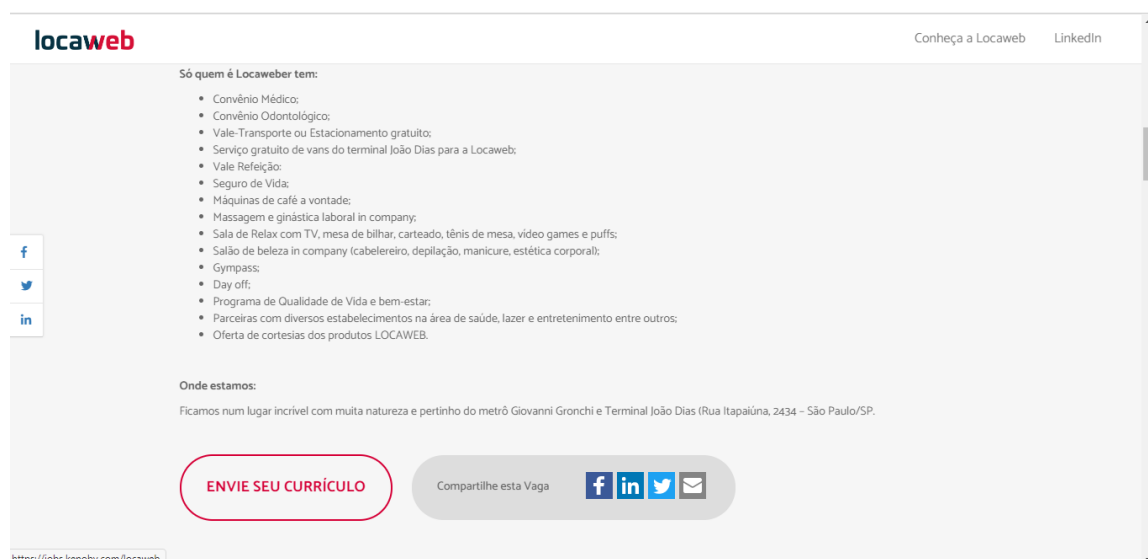


Figura 6 – Imagem contendo os benefícios exclusivos dos funcionários da locaweb

3.2 Seleção - Etapas e processos

3.2.1 Processo seletivo

O processo seletivo para o suporte técnico da Locaweb é realizado inicialmente com a inscrição online do candidato através da plataforma kenoby, onde cadastra seus dados e currículo. Após análise do currículo o candidato recebe em seu e-mail um convite para realizar testes de raciocínio lógico, português, questões técnicas relacionadas ao produto da área (e-mail e hospedagem de sites) e questões sobre casos de atendimento a fim de saber o que o candidato faria diante de uma situação problema. O retorno para estes testes se dá em torno de um dia com um convite para a etapa de apresentação por vídeo com até 60 segundos onde o candidato deve se apresentar, falar sobre suas experiências e porque gostaria de fazer parte do time da Locaweb. Em 6 dias é enviado um e-mail com um convite para uma entrevista a se realizar em dois dias no escritório da Locaweb situado na Rua Itapiúna, 2.434 Vila Andrade – CEP 05707-001. No e-mail além do convite contém detalhes dos benefícios para a função e também o valor da remuneração. Neste dia houve uma apresentação da empresa e do cargo e então a dinâmica realizada no escritório em grupo com outros candidatos. No dia estavam presentes uma recrutadora e dois coordenadores da área. Para a apresentação formamos um círculo com todos em pé e a dinâmica seria falar seu nome e um hobby, o próximo deveria apresentar o candidato anterior repetindo seu nome e o que gosta de fazer no tempo livre e na sequência fazer o mesmo e assim sucessivamente. Ao término os candidatos foram divididos em dois grupos que deveriam defender o seu caso de acordo com a situação problema abaixo: Um hotel 5 estrelas numa das melhores praias do nordeste brasileiro estava com ocupação máxima para um final de semana e por um erro o mesmo quarto foi reservado para dois casais. Cada grupo dos candidatos ficou com um dos casais: 1 – A filha de um casal que completa 25 anos de casados deu aos pais este final de semana no mesmo hotel onde os pais passaram a lua de mel como presente e seria surpresa, pois os pais estariam realizando um tour e este seria uma parada obrigatória nesta viagem de comemoração. Caso 2 – Casal em lua de mel reservou este hotel com muita antecedência, pois é o hotel dos sonhos da noiva. A ideia é que ambos os grupos defendessem seus casais. Não havia uma resposta correta, mas os times deveriam escolher um casal para ficar de fato com as reservas e dar uma proposta de solução para o outro casal. Após o término é realizada a entrevista com o gerente da área e três coordenadores individualmente com cada candidato. Ambos se apresentam, contam suas trajetórias na empresa e experiências profissionais e como é o ambiente de cooperação, missão, visão e valores da Locaweb. Então o candidato se apresenta e responde a alguns questionamentos a respeito do porquê trabalhar na Locaweb e como a conheceu, sobre suas expectativas e contribuições, experiências profissionais, uma situação adversa no trabalho e como se saiu da mesma. O feedback para esta etapa se dá por envio de e-mail confirmando ou não a aprovação no processo. Em caso de aprovação é enviado

ao candidato um e-mail com uma proposta ao então ingresso à empresa com os detalhes do cargo e benefícios, data para início e é solicitado o envio de cópias digitalizadas dos documentos: RG, CPF, PIS e da Carteira de Trabalho (Frente e Verso). Com alguns dias é enviado um e-mail com o agendamento para o exame admissional. O candidato deve enviar no mesmo dia a cópia digitalizada do exame e aguardar então o primeiro dia de trabalho onde seria então realizada a integração do candidato à empresa.

4 Análise Crítica

4.1 Teste p/ mudar depois

5 Referências bibliográficas