



Antes

- Dificil entendimento das necessidades pessoais de cada colaborador;
- Dificuldade em utilizar com eficácia os pontos positivos de cada colaborador;
- Feedback com insegurança;
- Preocupação apenas com indicadores.

Aplicação do Persona System

- Através de um comitê, em conjunto com os teleatendentes da Coprel e com o suporte da Persona, foi realizado o Job (perfil comportamental do cargo) dos colaboradores que faziam parte da Discoprel;
- Realização do Profile (perfil comportamental do indivíduo) de todos os colaboradores participantes.

Resultado

- Feedback seguro, a partir de um relatório sobre o perfil comportamental de cada colaborador, o que resultou em um fortalecimento do relacionamento entre o gestor e sua equipe;
- Permite a visualização dos pontos fortes no comportamento do colaborador, bem como os pontos fracos, indicativos de necessidade de melhoria para que se alcance o perfil desejado para o cargo;

Planos de ação

- Necessidade de aprimorar as regras e disponibiliza-las a todos os colaboradores em um ambiente de fácil acesso;
- Necessidade de identificar os perfis de todos os cargos dentro da empresa para possibilitar uma avaliação comparativa aos perfis dos colaboradores e, se necessário, remanejar alguns que se encontram deslocados de sua função.

Colaboradores com o potencial certo para exercer a função no Discoprel.

Fonte: **Edson Pedrotti**

Orientador - Atendimento e Suporte

Fone: (54) 33245800