



Antes

- Não tinha definido qual o comportamento adequado para o cargo de auditor;
- Os gestores não tinham como conhecer o potencial de cada auditor;
- Alguns auditores apresentavam estresse, solicitando sua saída do grupo.

Aplicação do Persona System

- Elaboração do Job (perfil comportamental do cargo – nesse caso, do auditor)
→ Todos do grupo de auditores participaram da elaboração do perfil.
- Realização do Profile (perfil comportamental do indivíduo) de todos os colaboradores participantes.

Resultado

- Conhecimento do potencial de cada auditor;
- Identificação do motivo de estresse (colaborador tinha dificuldade para executar algumas tarefas);
- Conhecimento pelos próprios colaboradores do comportamento desejado pela empresa para fazer parte do grupo de auditor;
- O grupo percebeu a importância da aplicação do Persona System;
- Os gestores criaram um plano de ação para ajudar seus colaboradores;
- A ferramenta do Persona System mostrou para os gestores os pontos que se destacam no comportamento dos auditores, permitindo identificar as oportunidades de melhorias
→ Havia aspectos que os gestores conheciam de alguns colaboradores, mas que demoraram muito tempo para saber.

Fonte: **Evandro Santos**

Consultor de Qualidade

Fone: (51) 34801485