Peneira de talentos

Método de avaliação de recursos humanos procura identificar o perfil mais adequado para cada cargo

por mônica pupo

Já se foi o tempo em que a área de recursos humanos era requisitada apenas na hora de formalizar contratos e demissões. Na última década, o surgimento de termos como "gestão de pessoas" e "capital humano" reflete a evolução da área, que tem conquistado um espaço cada vez mais estratégico em organizações de todos os segmentos e portes. Surgem, assim, diversas técnicas para avaliar, treinar e capacitar os profissionais, que passaram a ser vistos como "talentos" e não mais como "mão-de-obra". Para os empresários interessados em identificar os perfis mais adequados para a sua empresa, é possível contar com o Método Quantum, que promete agilidade e redução de custos e é ideal para empresas de varejo.

Aplicado individualmente, o método consiste em um teste feito via internet, o que reduz custos e garante agilidade nos resultados. A intenção é avaliar a tendência comportamental das pessoas, suas aptidões, estilo de ação e a forma como se comunicam e interagem. Além disso, é possível calcular o índice de flexibilidade de cada profissional submetido à pesquisa, com base nos estudos sobre a resiliência no comportamento humano desenvolvidos pelo psicólogo Al-Siebert. Criado no início da década de 1990, o Método Quantum fundamenta-se ainda na obra do psicólogo norte-americano William Moulton Marston, descobridor dos nódulos neurais, que se formam no sistema nervoso central conforme as emoções vividas.

A idealizadora do Método Quantum é Cláudia Riecken, da Quantum Assessment, psicoterapeuta holística, conferencista e autora dos livros *Autonomia para vencer e sobreViver — instinto de vencedor.* Graduada em Design Human Engineering nos EUA, Cláudia também possui formação em hipnose ericksoniana e estudou programação neurolinguística com John Grinder, pioneiro na área. Na entrevista a seguir, Cláudia fala sobre clima organizacional e gestão de pessoas para o varejo, além de fornecer mais detalhes sobre as vantagens e a aplicação do Método, que já foi utilizado por empresas como Grupo Pão de Açúcar, Habib's, O Boticário, Lojas Marisa, Ponto Frio e Pepsico,

Revista do Varejo - Qual a importância da gestão de pessoas para o varejo?

Cláudia Riecken A importância de ser vencedor. Empresas de varejo enfrentam ambiente competitivo e a inovação demandada está presente na leitura correta das necessidades da sociedade em todos os seus horizontes, não somente o do consumo. A gestão de pessoas posiciona estas organizações de forma a ter a capacidade de competir permanentemente e não por espasmos, obtendo resultados intangíveis e tangíveis que lhes proporcionarão posicionamento diferenciado na sociedade e preferência no consumo. Em outras palavras, a gestão de pessoas ajuda a descobrir perfis comportamentais que sustentem a performance da organização no curto e longo prazos.

Publicação de caráter exclusivamente para fins educacionais

> "A gestão de pessoas ajuda a descobrir perfis comportamentais que sustentem a performance da organização no curto e longo prazos

RV - Termos como "gestão de pessoas" e "capital humano" tornaram-se cada vez mais comuns na última década. Como a senhora define a evolução da área de recursos humanos?

Cláudia - A área de RH está cada vez mais capacitada com opções tecnológicas no campo comportamental e também pelo novo posicionamento que adquiriu nas estruturas organizacionais. Isto resulta em contribuição para a construção de soluções que alinham pessoas a estratégias, o que permite ao RH participar de forma efetiva do jogo e não como um ator coadjuvante, chamado apenas quando tudo está decidido para operacionalizar as contratações ou demitir.

RV - Como surgiu o Método Quantum e em que teorias ele se baseia?

Cláudia - O Método Quantum é uma ferramenta de assessment 100% on-line e 100% contextualizada no Brasil, desenvolvida levando em consideração aspectos como a cultura, o idioma e a época. Foi baseado no livro *Emotions of normalpeople,* escrito originalmente em 1928.0 autor, o psicólogo norte-americano William Moulton Marston, descobriu que as emoções vividas por cada um de nós formam nódulos neurais, sendo que quatro destes nódulos pareciam se manter estáveis, independentemente de outras emoções ocorrendo ao mesmo tempo no sistema. Classificados como "emoções primárias", esses nódulos estáveis formam a base científica do Método Quantum. Além disso, a obra do psicólogo Al Siebert também teve contribuição vital, já que seus estudos sobre a resiliência no comportamento humano possibilitaram o cálculo do índice de flexibilidade e adaptabilidade dos profissionais submetidos à pesquisa.

RV — Como é aplicado o Método Quantum?

Cláudia—Trata-se de um teste, aplicado via internet, que em poucos minutos fornece a tendência comportamental das pessoas, suas aptidões, estilo de ação, forma de se comunicar e interagir. É recomendado, por exemplo, para processos de seleção, treinamento e avaliação do clima organizacional. As condições necessárias para participar são: preencher o questionário individualmente; quando começar, ir até o final e, se interromper, iniciar em outro momento um novo teste. Ao aplicar em terceiros, mante-

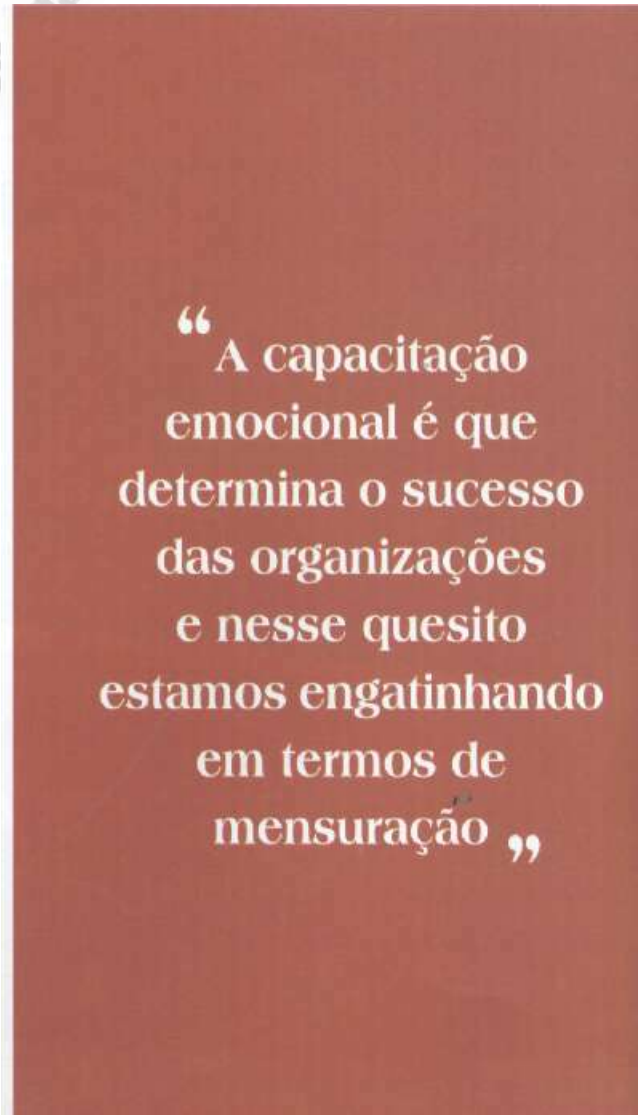
nha-os, se possível, sob supervisão. O preenchimento da pesquisa leva em média de cinco a dez minutos. Em processos seletivos, ofereça sempre uma resposta, mesmo que entregue apenas o relatório. É um dado de respeito aos candidatos que sua empresa pode ter e ganhar pontos com o mercado em geral. Candidato é Cliente.

RV — De que forma o Método Quantum pode contribuir para melhorar o clima organizacional?
Cláudia - Um destaque apontado por quem já adotou o método são as informações para análise do momento atual de uma equipe, diante dos seus desafios e da cultura organizacional. Empresas que utilizam o Quantum têm sido capazes de realizar um check-up com base científica do seu clima organizacional e de adequá-lo aos seus objetivos. Avaliação feita, as empresas são orientadas com relação ao treinamento e à definição das estratégias mais apropriadas para aperfeiçoar suas equipes e obter melhores resultados.

RV - Quais fatores são levados em conta durante a avaliação do capital humano de uma empresa?
Cláudia - Tradicionalmente a avaliação do capital humano é um desafio econométrico, pois há componente intangível e de longo prazo nessa equação. No entanto, as medidas relacionadas ao número de horas de treinamento e desenvolvimento, o grau de escolaridade e a qualidade de planejamento e a avaliação de talentos das organizações são fatores específicos para identificar numericamente o grau de IDH (índice de Desenvolvimento Humano). Chamo a atenção para a questão comportamental: não há nada que considere a identificação dos comportamentos individual e coletivo de seus colaboradores e a avaliação de sua conformidade com a estratégia. Não adianta somente investir na educação formal. A capacitação emocional é que determina o sucesso das organizações e nesse quesito estamos engatinhando em termos de mensuração.

RV — No caso específico do varejo, que vantagens o Método Quantum oferece para a seleção e treinamento da equipe de vendas?
Cláudia - O Método Quantum permite o entendimento da natureza do sucesso de uma organização. Aqui chamamos esse processo de "Genoma do Sucesso". A leitura individual e coletiva das competências dos colaboradores permite adequar pessoas à estrutura e otimizar resultados mediante a utilização da Engenharia de Função. Afinal, o grande desafio é antever performances e capacitar ou ajustar os talentos às novas situações, abreviando o tempo de integração. Além disso, há ausência de modelos lógicos, simples e administráveis nas questões comportamentais. Quantum oferta este modelo transformando questões, antes subjetivas, em modelo consciente e gerenciável pelas lideranças de vendas, assegurando o sucesso na busca de seus resultados e manutenção do nível de competitividade.

RV- De modo geral, quais competências são mais valorizadas pelas empresas hoje em dia?
Cláudia - As competências mais requisitadas são: visão estratégica, foco no resultado, relacionamento interpessoal, construção de redes de influência, flexibilidade (resili-



ência), adaptação a mudanças, proatividade, engajamento e comprometimento, agilidade, controle administrativo, autoconfiança e autocontrole, capacidade de mobilização e criatividade.

RV - Como podemos definir o "perfil ideal" de um profissional da área de vendas?

Cláudia Há questões sobre o processo de vendas que devem ser consideradas para a obtenção de precisão no perfil comportamental. Mas, de forma geral, os perfis mais alinhados à elevada performance na área comercial são aqueles dotados de visão estratégica, generalistas, questionadores e persistentes, ou seja, não desistem nunca. São eloqüentes, adaptam-se de forma rápida em vários ambientes sociais, procuram aceitação pessoal e recompensas/reconhecimento. Adicionalmente são inovadores, corajosos, arrojados e autoconfiantes. Apresentam independência na sua forma de agir. Tendem a delegar detalhes e a proceder de maneira informal. Fazem acontecer e empreendem risco.

RV - Quais as tendências e perspectivas futuras na área de gestão de pessoas?

Cláudia — A função de gestão de pessoas caminhará de forma inequívoca para a construção de grandes centros de inteligência sobre o comportamento humano de seus colaboradores diretos e indiretos, Essa base de conhecimento permitirá a função de RH entender o perfil de cada líder e de cada time, sua aderência à estratégia e necessidades da organização, bem como apoiar o planejamento de mudanças estruturais com baixo risco. Não há mais como postergar a necessidade de discutir os modelos comportamentais no ato de avaliação da realidade ou definição do futuro. O RH deve estar pronto para atender a essa demanda de forma rápida, pois essa é a última fronteira das organizações para assegurar competitividade. ZT

PUPO, Mônica. Peneira de talentos, **Revista do Varejo**, Florianópolis, a. 5, n. 59, p. 12-17, maio. 2009.