

# Recrutando e Retendo Funcionários para os Serviços

# O Modelo de Controle de Administração diante do Modelo de Envolvimento

*O Modelo de controle concentra 4 aspectos fundamentais no alto da organização*

*O Modelo de envolvimento os repassa à toda a organização:*

- Informação (sobre resultados operacionais e medidas de desempenho competitivo)
- Recompensas baseadas no desempenho organizacional (i.é participação acionária e nos lucros)
- Conhecimento/habilidades possibilitando aos funcionários compreender e contribuir para o desempenho organizacional
- Poder para influir nos procedimentos de trabalho e na direção organizacional (i.é círculos de qualidade, equipes de auto-gestão)

# Níveis de Envolvimento dos Funcionários



- Envolvimento por Sugestão
  - recomendações dos funcionários
- Envolvimento no Cargo
  - redesenho de cargos
  - novos treinamentos
  - supervisores apoiam e facilitam
- Alto Envolvimento
  - informações compartilhadas
  - funcionários com habilidade para o trabalho em equipe, solução de problemas, operações empresariais
  - participação nas decisões
  - participação acionária e nos lucros

- A estratégia da empresa é baseada na diferenciação competitiva e no serviço personalizado e individualizado
- Ênfase maior em relações de longo prazo do que em relações únicas
- Uso de tecnologias complexas e não-rotineiras
- O ambiente é imprevisível, contém surpresas
- Gerentes à vontade, deixam os funcionários trabalharem com autonomia para o benefício da empresa e dos clientes
- Funcionários procuram aprofundar habilidades, como o trabalho com outros e são bons em processos grupais