

TOP SER HUMANO 2022

CATEGORIA ORGANIZAÇÃO

MODALIDADE DESENVOLVIMENTO

Como o programa *Geração KingHoster* potencializa carreiras na KingHost

KINGHOST

RESPONSÁVEIS PELO CASE

Cristiane Germano
Etiele Berlese
Fernanda Pauletti Graeff

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 1 |
| GERAÇÃO KINGHOSTER | 4 |
| Objetivos e premissas | 4 |
| Público-alvo | 5 |
| Histórico | 6 |
| Formato atual | 9 |
| De KingHoster para KingHoster: os multiplicadores do programa | 10 |
| <i>Job Shadowing</i> | 11 |
| Ideias Lab | 11 |
| Recursos empregados | 13 |
| Avaliação e atingimento dos objetivos | 14 |
| RESULTADOS | 15 |
| CONCLUSÃO | 19 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 19 |
| INFORMAÇÕES DOS AUTORES | 20 |

SINOPSE

Em 2016, a KingHost estruturou e lançou uma iniciativa de desenvolvimento de carreira voltado a todos os estagiários e jovens aprendizes da empresa. Batizado de **Geração KingHoster**, o programa agregou ao treinamento técnico *on the job*, que esse público já recebia, um trabalho voltado para *soft skills*, além de incorporar ações que possibilitam um amplo conhecimento da empresa. Com o objetivo de contribuir para o preparo dos estagiários e jovens aprendizes em seu início de carreira, e de contar com profissionais preparados para assumir posições na KingHost, o Geração KingHoster tem um ciclo de seis meses de duração, composto por encontros semanais de uma hora e dividido em três fases: habilidades interpessoais & negócios, carreira & conhecimentos técnicos, e prática de encerramento. Além de colaboradores mais preparados para os desafios, o Geração KingHoster apresenta ótimos resultados, como taxa de efetivação de estagiários superior a 90%, alto índice de satisfação dos participantes com o programa e a implantação dos projetos desenvolvidos no encerramento da formação, impactando diretamente nos negócios e nos índices sempre positivos e crescentes na dimensão Confiança da pesquisa GPTW, entre outros.

INTRODUÇÃO

A KingHost é uma organização que se destaca por um alto índice de efetivação de estagiários e jovens aprendizes. Nos últimos dois anos, quase 100% dos estagiários foram contratados como colaboradores na empresa, que tem um indicador médio anual de 94% de efetivação desse público. Esses números se devem, muito fortemente, à natureza do negócio: a KingHost é uma das maiores empresas de hospedagem de sites do Brasil, com 16 anos de mercado e mais de 60 mil clientes, que oferece serviço de soluções digitais, tais como hospedagem de sites compartilhada, projetos personalizados na área de soluções corporativas, hospedagem *cloud* e soluções de marketing digital, segurança e performance. Suporte técnico a essas soluções não somente faz parte do rol de serviços oferecidos como é crítico para o negócio dos clientes, o que demanda profissionais altamente preparados para prestar esse atendimento. A prática necessária para isso, porém, não é aprendida na universidade, como por exemplo a sustentação de servidor ou de como prestar suporte a sites e e-mails não fazem parte do currículo das faculdades de tecnologia. É a própria KingHost quem ensina e capacita os KingHosters – como são chamados os seus colaboradores – para realizar esse tipo de atendimento técnico.

É natural, portanto, que na KingHost se trabalhe fortemente o recrutamento interno, não somente como forma de gerar crescimento e desenvolvimento para colaboradores aculturados e capacitados, como também para promover a sustentabilidade do negócio. E como consequência dessa prática, a maior parte das vagas trabalhadas externamente são para estágio ou nível júnior. Para essas posições, há flexibilização na exigência de competências técnicas e o foco do processo seletivo passa a ser o alinhamento cultural e requisitos contextuais. A maior

demanda por estagiários na KingHost concentra-se no que a empresa chama de suporte de nível 1 – o primeiro nível de atendimento ao cliente. Para atuar nessa área, é necessário que os novos contratados passem por um intenso treinamento técnico *on the job*; a prática diária, somada a esse treinamento inicial, faz com que o colaborador chegue ao final de seu período de estágio com um preparo diferenciado, essencial para o negócio da KingHost, que o qualifica a seguir em outras áreas da empresa.

É nesse cenário de grande relevância de estagiários e jovens aprendizes para a organização que entra o **Geração KingHoster**, o programa de desenvolvimento de carreira da KingHost voltado a esse público. Ele foi estruturado para aliar o treinamento técnico a um trabalho focado em *soft skills*, de forma a manter os estagiários e jovens aprendizes em constante evolução. Segundo Pochmann (2007), o primeiro emprego é decisivo para a trajetória do jovem, assim como a educação continuada; ao trabalhar o desenvolvimento de forma ampla e integral, a empresa oferece as condições necessárias para que os estudantes se tornem autônomos e maduros não apenas para enfrentar os desafios do dia a dia, mas também para assumir futuras posições efetivas, que podem surgir a qualquer momento.

A primeira edição do Geração KingHoster foi realizada em 2016, quando o treinamento técnico *on the job* passou a ser complementado pelo desenvolvimento de habilidades comportamentais em formato de um programa estruturado, seguindo etapas e cronograma. A solução foi pensada pelo próprio RH, que tem por característica desenvolver internamente os programas da KingHost, e seguiu premissas reconhecidas como essenciais para ações de desenvolvimento: foco no aprendizado constante, troca de experiências, favorecimento do amadurecimento pessoal e profissional e desenvolvimento de *soft skills* importantes para a carreira,

agregando ainda a possibilidade de explorar produtos e áreas da empresa, vivenciando rotinas e processos. Ao final, era esperado que os participantes estivessem aptos a propor um projeto de melhoria para alguma das áreas visitadas.

Para Castro et al (2007), empresas que apostam em programas de desenvolvimento também se tornam alvo de candidatos. Para estágios e programas de aprendizado, não é diferente. Segundo Chiavenato (2004), a etapa do desenvolvimento é o que de fato torna uma vaga de estágio avulsa em um benefício a longo prazo para pessoas e organizações. Conforme o autor, nesse contexto o treinamento vai muito além de somente aprender algo novo; ele se torna uma ação que estimula mudanças significativas no comportamento. O Geração KingHoster foi lançado em 2016 para inspirar e oferecer condições para que os estagiários se desenvolvessem e crescessem como profissionais, tendo uma trajetória de sucesso na empresa. Era realizado anualmente, em um ciclo com seis meses de duração, e composto por marcos de desenvolvimento: **Integração** à cultura da empresa, preparação para as atividades e boas vindas; **Adaptação** à rotina do setor, para entender se está na área certa e quais as competências faltantes; **Orientação** por um líder de equipe e pelo RH, com acompanhamento diário e feedbacks; **Avaliação** da trajetória no programa; e **Treinamentos** para um aprendizado ativo, que permitisse inspiração e reflexões. A etapa prática aplicada naquele ano foi composta de ações conectadas, uma a uma, a premissas do Geração KingHoster:

1. **Talk Carreiras:** conectado à ideia de *inspiração*, tinha o objetivo de mostrar possibilidades de carreira, abordar questões comportamentais, despertar a vontade de crescer e estimular o autodesenvolvimento.

2. **Workshops:** conectado a *planejar*, objetivava promover reflexões sobre carreira, construção de objetivos, autodesenvolvimento e ampliação de uma visão de futuro.
3. **Seminários:** conectado à proposta de *aprender*, estimulavam o protagonismo, a busca e compartilhamento de conhecimento e troca de melhores práticas.
4. **Job Shadowing:** conectado à dimensão *experimental*, tinha o objetivo de aproximar o estagiário a outras áreas da empresa e despertar o interesse, a curiosidade e a vontade de aprender mais sobre elas.
5. **Ideias Lab:** conectado à dimensão *innovar*, tinha o objetivo de descobrir talentos, fomentar ideias e incentivar a busca por inovação e excelência.

O Geração KingHoster seguiu seu curso até 2018 e foi reformulado em 2019, quando a empresa passou por processos de mudança e realizou uma reflexão sobre de que forma gostaria de contribuir na carreira das pessoas.

GERAÇÃO KINGHOSTER

Objetivos e premissas

São objetivos do Geração KingHoster:

1. Oferecer condições para que os estagiários se desenvolvam como profissionais e tenham uma trajetória de sucesso na empresa por meio do estímulo ao protagonismo, curiosidade, tomada de iniciativa, evolução, inovação, atitude, busca por novos conhecimentos e visão de futuro.
2. Desenvolver KingHosters preparados para assumir posições efetivas na empresa, estando aculturados e integrados à KingHost.

O programa tem por premissa combinar aprendizado técnico com desenvolvimento de habilidades relevantes ao meio corporativo, seguindo o que sugere Pimenta (2004), quando afirma que o estágio pode ser considerado uma oportunidade de aprendizagem da profissão e da construção da identidade profissional. Castro et al (2007) entendem que o estágio deve oportunizar uma vivência profissional participativa, em que o estudante possa aplicar conceitos teóricos, apoiar na solução de problemas, sugerir ideias para melhorias e desenvolver sua capacidade de negociação, resultando em uma visão holística do ambiente organizacional. Essa é a intenção do Geração KingHost, quando se propõe a trabalhar habilidades comportamentais com os participantes do programa – além de conhecer a empresa como um todo e entender suas possibilidades nesse ambiente, estagiários e jovens aprendizes também têm a possibilidade de conhecer mais sobre si mesmos, construindo um entendimento do caminho que desejam seguir, e propor melhorias por meio de um projeto final.

Público-alvo

O programa é destinado a todos os estagiários da KingHost (em sua maioria, de nível superior) e, desde 2020, também aos participantes do programa Jovem Aprendiz. Os programas de aprendizagem são uma alternativa que se converte em oportunidade para muitos jovens, e a empresa enxerga no Geração KingHoster um grande potencial de incremento à sua experiência. Integrantes desses dois grupos são automaticamente inscritos no programa e sua participação é obrigatória.

É importante destacar que, na KingHost, o período entre o início do estágio e uma efetivação pode ser bastante curto (média de 8 meses), acontecendo antes mesmo do encerramento da programação do Geração KingHoster. Neste caso, o novo

contratado pode optar entre seguir no programa ou encerrar sua participação. Em 2022, o programa está em andamento com o total dos 27 estagiários e jovens aprendizes inicialmente inscritos.

Histórico

Em 2019, a KingHost revisou pela primeira vez o seu programa de estágio, partindo de um relevante questionamento interno: qual a importância de desenvolver estagiários na empresa? A resposta – para potencializar o desenvolvimento de talentos futuros, facilitar em casos de substituição e deixar claras as possibilidades de crescimento – levou a uma reestruturação do Geração KingHoster, que seguiu atendendo a todos os estagiários e jovens aprendizes da KingHost. Ainda com duração de seis meses e ciclo anual, o programa foi dividido em pilares de conhecimento, composto por um módulo mensal (nos mais variados formatos), um seminário e uma mentoria para o Ideia Labs – etapa final do Geração KingHoster. Para oferecer aos estagiários a oportunidade de experimentar o aprendizado, os módulos passaram a contar com *preworks* e tarefas entre uma capacitação e outra.

Os quatro pilares definidos para a versão de 2019 foram Comportamental, Negócio, Ideias Lab e Seminários. O primeiro tinha como proposta permitir que os participantes se conhecessem, proporcionando a integração do grupo e diversas reflexões. Autoconhecimento foi o grande tema trabalhado neste pilar, que também abordou Agilidade Emocional e Diálogos de Carreira. Segundo Marques (2019), o autoconhecimento permite que se descubram qualidades, capacidades e pontos a serem melhorados, designando esforços para entender a si mesmo em todos os âmbitos. Ao enfatizar esse tema, o pilar Comportamental visou proporcionar aos participantes uma oportunidade de olhar para si e conviver com as emoções para que

pudessem ampliar suas possibilidades de sucesso profissional, uma vez que têm mais clareza do que buscam para seu futuro. O pilar Negócios previu um aprofundamento sobre o mercado de *hosting*, os principais produtos da KingHost e seus concorrentes. Entender o mercado onde a empresa está inserida é tão importante para a organização quanto entender o negócio em si. Uma das ações propostas aqui é o *Job Shadowing*, quando os participantes têm a chance de escolher um colaborador de qualquer área e passar um tempo como “sombra” desse profissional, observando sua rotina e processos e, eventualmente, trocando ideias sobre carreira e oportunidades. Já no pilar Seminários, os participantes tinham a chance de compartilhar com os colegas temas que consideram relevantes para a trajetória de estágio e o futuro, tendo um facilitador para auxiliar com o fomento às discussões e o desenvolvimento das habilidades de fala e escuta. Esse é um dos momentos pensados para que os estagiários e jovens aprendizes exerçam seu protagonismo, auxiliando o aluno a preencher lacunas deixadas na graduação e permitindo que se envolvam em atividades mais estratégicas, conforme sugerem Castro et al (2007), ao abordarem os desejos de quem realiza um estágio corporativo.

Em 2020, o programa passou por nova revisão, dessa vez por conta da pandemia, que desafiou o RH a realizar aquela edição de forma online. Apesar dos desafios, a empresa manteve o Geração KingHoster rodando, sem impacto para os estagiários. Foi elaborado um canvas do projeto e realizada uma pesquisa com o público alvo para criar um mapa de empatia, a fim de construir uma edição que realmente fizesse sentido para as pessoas naquele contexto. O programa manteve sua base, e a ela foram agregados novos conteúdos, novo formato de treinamentos e uma segunda fase personalizada.

A primeira fase teve como objetivo aprimorar o autoconhecimento, falar sobre carreira e negócios. A cada duas semanas, os estagiários passaram por módulos remotos sobre Autoconhecimento e Agilidade Emocional; Diálogo de Carreira; Mercado e *Customer Success*; Diversidade e Inclusão. Ao final de cada módulo, os participantes recebiam um material de apoio com resumo, links e exercícios para aprofundar e fixar os conhecimentos. A segunda fase procurou desenvolver os estagiários em conhecimentos técnicos e dar a eles visibilidade dos caminhos de carreira na empresa. Nessa etapa, os participantes tiveram a chance de personalizar sua experiência, escolhendo a trilha de conteúdos de sua preferência para exercitar seu protagonismo. Entre os módulos para escolha, estavam: Desenvolvimento; Relacionamento com o Cliente; Suporte N2; Infraestrutura; Marketing Digital; Segurança da Informação; *Business Intelligence* e outros. Ao final, foi realizado o *Job Shadowing*, também online, em que os estagiários escolheram um profissional ou time para acompanhar pelo período de até um dia. A terceira e última foi a fase em que os participantes colocaram em prática o conhecimento adquirido por meio de um projeto para o Ideias Lab. Eles tiveram em torno de 20 dias para montar o projeto, individual ou em dupla, juntamente com o mentor escolhido, e apresentá-lo a uma banca interna especializada. Para orientá-los e apoiá-los foram produzidos e enviados por e-mail cinco vídeos explicativos: O que é o Ideias Lab?; Como montar um projeto; Escolhendo o mentor; Dicas para fazer um PPT show; Dicas de apresentação. Mesmo em *home office*, a empresa conseguiu preparar um ambiente propício para a apresentação, com trocas e feedbacks. Na sequência, foram agendadas as devolutivas, oportunidade em que todos que compartilharam projetos receberam retorno sobre seu desempenho. Também de forma online foi realizado o encerramento

do Geração KingHoster daquele ano, com momentos de reflexão e descontração e anúncio da classificação do Ideias Lab.

Para que a edição online funcionasse, a KingHost elaborou uma estratégia de sensibilização direcionada a estagiários e jovens aprendizes, buscando engajá-los com a proposta e motivá-los a participar, ainda que em um formato diferente. A comunicação foi composta de vídeos no Instagram interno, fotos e depoimentos de quem participou em anos anteriores. Cada estagiário também recebeu em casa um kit personalizado do Geração KingHoster, contendo caneta, bloco de notas e *planner*.

Formato atual

Com a implantação de um modelo de trabalho híbrido, em que cada KingHoster tem a chance de optar pelo formato de sua preferência, a KingHost decidiu manter o programa de forma online ainda em 2022, preservando a estrutura de três etapas pensada para 2020 e 2021 - Habilidades Interpessoais e Negócios; Carreira na KingHost e Conhecimentos Técnicos; e Prática e Encerramento - além das trilhas de desenvolvimento – Tecnologia e Outras Áreas. Aqui vale destacar que os participantes podem se inscrever naquela de seu interesse, porém desde 2020 eles têm optado por não selecionar uma trilha, e sim participar de ambas, o que demonstra o interesse nos temas trabalhados e confiança no programa.

O Geração KingHoster agora conta também com duas edições anuais, realizadas no primeiro e segundo semestres (fevereiro a junho e julho a dezembro). Os encontros, antes quinzenais, agora acontecem uma vez por semana – todas as terças-feiras, sendo uma turma pela manhã e outra à tarde. O *Job Shadowing* foi estendido, e cada participante do programa pode escolher até três profissionais para atuar como sombra. O programa é encerrado com o Ideias Lab e formatura virtual.

De KingHoster para KingHoster: os multiplicadores do programa

Todos os módulos do Geração KingHoster são desenvolvidos e aplicados por profissionais da própria empresa. São analistas, especialistas e gestores, convidados pelo RH, que possuem conhecimentos diferenciados nos temas e que têm interesse em participar da formação dos estagiários e jovens aprendizes. Eles são responsáveis por desenvolver o conteúdo dos seus módulos a partir de uma conversa prévia com o RH, que explica o perfil da turma e as expectativas para aquele ciclo. Além dos multiplicadores, o Geração KingHoster conta com os mentores, que orientam os participantes em seu projeto para o Ideias Lab como encerramento do programa, e com todos os profissionais que se propõem a receber estagiários e jovens aprendizes para o *job shadowing*.

Scorsolini-Comin, Inocente e Miura (2011) consideram a aprendizagem nas organizações como uma política de desenvolvimento vinculada à estratégia da empresa. A opção pelos multiplicadores internos vem em alinhamento com essa crença, e tem o objetivo de fortalecer o acultramento dos estudantes, à medida que conta com profissionais identificados com a KingHost na condução dos módulos e com *know how* para promover o negócio. Além de ser uma forma de fazer a gestão do conhecimento organizacional como sugere Luchesi (2012), também está alinhado ao perfil da KingHost, que tem por prática desenvolver internamente suas iniciativas. Priscilla Mella é multiplicadora desde 2019 do módulo Negócio, tema Mercado: “ser multiplicadora abre um leque de possibilidades e interpretações dos alunos, mas também contribuiu para minha evolução. Aprendi muito para contribuir melhor, e acho que o impacto que causei também foi evolutivo.” Em 2021, o Geração KingHoster

contou com 15 multiplicadores dos módulos e mais 15 profissionais envolvidos como apoiadores, mentores e banca de apresentação do Ideias Lab. Em 2022, são 16 multiplicadores diferentes e 5 profissionais de apoio envolvidos até o momento.

Job Shadowing

Essa etapa do Geração KingHoster permite que estagiários e jovens aprendizes aprendam na prática como é exercer uma determinada função na empresa, tendo a oportunidade única de fazer perguntas e tirar dúvidas com um profissional experiente. É uma ação educacional promovida por diversas instituições de ensino, inclusive internacionais, que se adequa perfeitamente à proposta do Geração KingHoster e à cultura da KingHost. A empresa incentiva fortemente a realização desta etapa, que se tornou obrigatória em 2022 como forma de garantir o amplo aproveitamento dos participantes e absorção de conhecimento. Em 2021, foram realizadas 10 ações de observação de um total de 20 inscritos. Em 2022, já foram realizados 42 *jobs* de um total de 27. Há, ainda, 14 ações agendadas para final de maio e junho, e 5 em fase de agendamento. Cada estagiário ou jovem aprendiz deve realizar no mínimo um e no máximo três *job shadowing* no decorrer do ciclo.

“Atuo em um time especializado que é foco de *shadowing*. Eu sempre busco levar informações de como funciona nossa parte administrativa e organização do time, e designo um analista para mostrar suas tarefas. Essa etapa apoia também o desenvolvimento de *soft skills* de nossos analistas. Com esse preparo, o estagiário tem uma noção maior de quem somos e o que fazemos para que ele queira fazer parte de nosso time no futuro”, diz Jadiel Klaus, gestor do time de N2.

Ideias Lab

A etapa de encerramento do programa tem características de um concurso. O desafio é que cada participante, individualmente ou em dupla, proponha um projeto de melhoria ou inovação voltado para sua área de atuação ou qualquer outra área da empresa. O tema é livre e a participação não é obrigatória – a ideia é que participe quem realmente queira fazer a diferença. Os trabalhos são apresentados a uma banca formada por KingHosters referência em suas áreas, e avaliados conforme critérios pré-definidos. Os três projetos com maiores pontuações são premiados, e o primeiro colocado passa para a etapa de implementação na empresa. Projetos classificados em segundo e terceiro lugar também podem ser implementados.

Os trabalhos são realizados com a orientação de um mentor, que tem como papel dar suporte ao autor ou autores do trabalho, questioná-los e estimulá-los para que maximizem seu potencial. Os projetos devem seguir uma estrutura definida (Objetivo, Justificativa, Procedimento, Cronograma, Indicadores de Sucesso e Referências) e são avaliados conforme os seguintes critérios: Necessidade / Impacto; Viabilidade; Parecer do Mentor; Apresentação (oral e escrita); e Alinhamento com os Valores. Os vencedores são premiados com brindes da KingHost, livros, capacitações e vouchers das Americanas. Em 2021, os projetos premiados, que estão em implementação, diziam respeito a melhorias no painel do cliente na área de desenvolvimento; melhoria na transferência de domínio para o cliente na área de suporte Nível 1; e melhorias no LinkedIn e publicação de vagas no RH.

Para os estagiários e jovens aprendizes, o Ideias Lab é uma oportunidade para que mostrem suas ideias e seu potencial, ganhem visibilidade entre os colegas e na empresa, se destaquem profissionalmente, façam conexões com outros profissionais e áreas da empresa, e claro, ganhem prêmios, além de ver sua ideia implementada caso se classifiquem. “Participar deste programa foi muito importante para minha

carreira, visto que me deu oportunidade de criar um projeto de melhoria, algo que nessa proporção eu nunca havia feito antes. Quando comecei a pensar em qual projeto iria fazer, eu quis criar algo que fosse útil para os clientes, meu setor e a empresa. Pensar nesse projeto me ajudou a usar muito do conhecimento que adquiri participando dos encontros do programa”, diz Pamela Amorim, primeira colocada no Ideias Lab de 2021.

Recursos empregados

A KingHost investiu, ao longo de todo o programa, desde sua implantação, uma média de R\$ 20.700,00 que envolvem desde entrega de mimos, horas de multiplicadores e *job shadowing*, formatura e premiação dos projetos vencedores, assim distribuídos:

| INVESTIMENTOS FINANCEIROS | | | | | |
|---------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| | Ano 2016 | Ano 2017 | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 |
| Mimos + entregas | R\$ 800,00 | R\$ 800,00 | R\$ 500,00 | R\$ 700,00 | R\$ 800,00 |
| Formatura | R\$ 2.000,00 | R\$ 2.000,00 | R\$ 1.000,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 |
| Premiação Projetos | R\$ 200,00 | R\$ 200,00 | R\$ 200,00 | R\$ 200,00 | R\$ 200,00 |
| Total/ano | R\$ 3.000,00 | R\$ 3.000,00 | R\$ 1.700,00 | R\$ 900,00 | R\$ 1.000,00 |
| R\$ Total/programa | R\$ 9.600,00 | | | | |

Em termos de recursos humanos, a coordenação do programa é feita pelo RH com o envolvimento direto da gestão, 02 pessoas da área de treinamento e desenvolvimento, 02 pessoas da área de comunicação interna, além de multiplicadores, apoiadores, mentores, gestores dos participantes e membros da banca avaliadora do Ideia Labs. Em 2021, foram 40 pessoas envolvidas além do RH. Em 2022, envolveram-se até o momento 50 pessoas.

| INVESTIMENTOS RECURSOS HUMANOS | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------------------|------------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|
| | Ano 2016 | Horas | Ano 2017 | Horas | Ano 2019 | Horas | Ano 2020 | Horas | Ano 2021 | Horas |
| Multiplicadores | R\$ 254,21 | 14 | R\$ 359,40 | 18 | R\$ 443,55 | 18 | R\$ 954,09 | 38 | R\$ 1.254,03 | 42 |
| Jobshadowing | R\$ 2.503,16 | 88 | R\$ 2.476,05 | 78 | R\$ 824,67 | 28 | R\$ 1.077,26 | 38 | R\$ 1.020,56 | 36 |
| Total/ano | R\$ 2.757,37 | 102 | R\$ 2.835,45 | 96 | R\$ 1.268,22 | 46 | R\$ 2.031,35 | 76 | R\$ 2.274,59 | 78 |
| R\$ Total/programa | R\$ 11.166,98 | | | | | | | | | |
| Horas Total/programa | 398 | | | | | | | | | |

Avaliação e atingimento dos objetivos

No encerramento de cada ciclo, é realizada uma avaliação junto aos participantes, que guiam as revisões e melhorias a serem implementadas no ciclo seguinte. Na última avaliação realizada, quando do encerramento do programa em 2021, os participantes concederam nota máxima quanto à atingimento de expectativas e sobre a possibilidade de indicar o Geração KingHoster para um amigo, e notas 4,6 (em uma escala de 1 a 5) para temas abordados, quantidade de encontros e ações de interação com as áreas.

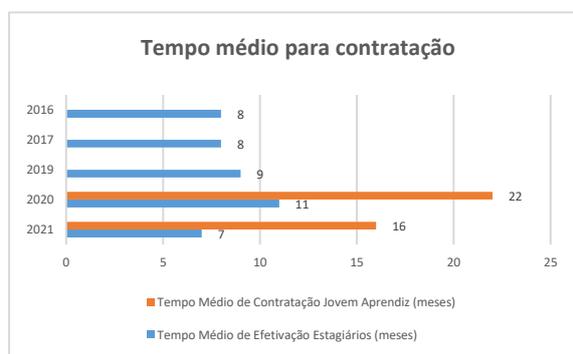
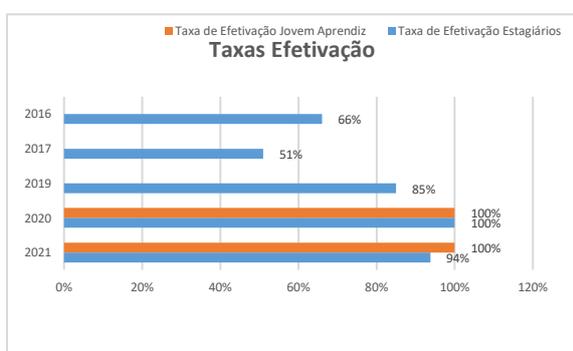
O percentual médio de efetivação de estagiários a cada ano demonstra que os objetivos do Geração KingHoster vêm sendo atingidos a cada edição. Com taxa média de 94% de contratação de estagiários e jovens aprendizes, a KingHoster entende que tem conseguido preparar os estudantes tanto em *hard* quanto em *soft skills* para assumir novas posições na empresa. Dos estagiários e jovens aprendizes de 2021, 100% deles assumiram cargos de Analistas ou Assistentes; desses, apenas dois não seguem na KingHoster. Dos efetivados em 2020, dois já receberam ao menos uma promoção após a contratação, e os números aumentam conforme se retrocede até 2016. Esses dados também confirmam o atingimento do objetivo de ter pessoas preparadas e aculturadas para atender às oportunidades logo que elas surgem.

RESULTADOS

Com um mercado de trabalho competitivo e em constante mudança, ter somente uma boa formação acadêmica não é diferencial para que os profissionais se destaquem. Segundo Carpanês (2010), é necessário aprender e desempenhar várias funções, o que torna importante que prática e teoria caminhem juntas. A participação em programas de estágio e de aprendizagem é uma das formas de se conseguir essa prática, que contribui também para a formação de indivíduos responsáveis e conscientes. Ao alcançar o objetivo de potencializar o conhecimento e desenvolver talentos futuros de estagiários e jovens aprendizes, demonstrando quais as suas possibilidades de crescimento na empresa para uma trajetória de sucesso, o Geração KingHoster inspira estes profissionais e oferece ganhos tanto a eles quanto à empresa, uma vez que projetos de desenvolvimento têm impacto direto na retenção do capital intelectual das organizações, favorecendo o alinhamento à cultura e facilitando a transição em casos de programas de carreiras e/ou necessidade de preenchimento de posições em aberto, além de favorecer a inclusão de jovens no mercado de trabalho. Essa ação tem o reconhecimento dos colaboradores, traduzido no sentimento de orgulho que demonstram pela empresa em que trabalham como demonstrado nos indicadores da pesquisa de clima aplicada no último ano: 93% dos colaboradores declaram que a empresa é um excelente local para trabalhar e 85% sentem orgulho em contar a outras pessoas onde trabalham. Os colaboradores com até 1 ano de casa, faixa que compreende os estagiários e aprendizes recém efetivados, apresentam um indicador de confiança na empresa de 98%. Oportunidades de crescimento e desenvolvimento são citadas também entre os principais motivos de permanência.

A KingHost trabalha para que todos os novos KingHosters sejam bem recebidos desde a entrada na empresa por meio da oferta de um espaço acolhedor, descontraído, com camaradagem, sem preconceitos e com respeito às diferenças e à diversidade, tendo uma gestão aberta, que pratica o cuidado com as pessoas mesmo no cenário desafiador dos tempos de pandemia e *home office*, resultando na retenção dos profissionais. Isso pode ser confirmado em depoimentos de colaboradores e de clientes, que também classificam os serviços e produtos da empresa como excelentes. Estes aspectos impactam na marca empregadora de uma organização, pois, segundo Pontes (2014), quando uma organização mostra que tem compromisso com a comunidade interna e externa, as pessoas sentem-se mais seguras e confiantes para fazerem negócio.

A KingHost sabe que, ao investir no desenvolvimento das equipes, garante que os colaboradores continuem contribuindo para o crescimento da empresa, pois, ao perceber esse esforço, ele se sente valorizado e motivado. Os resultados das edições do Geração KingHoster, ao longo dos anos, mostram os ganhos para a empresa e para estes profissionais por meio de vários indicadores, conforme mencionado no decorrer desse case:



O programa já teve 5 turmas desde seu início em 2016, com 105 participantes, sendo que 49 (46%) estão ativos e, dentre eles, 19 receberam pelo menos uma

promoção; 3 ocupam posições de gestão na empresa e 2 estão participando do programa KingHostLíder sucessores, pois foram mapeados para possibilidade de assumir cargos de gestão. Além disso, 27 profissionais participam da primeira turma de 2022 e há uma previsão de 15 a 20 para a segunda turma desse ano. “Participar do Geração em 2016 me trouxe mais clareza sobre carreira. Entrei como estagiário de suporte e hoje estou participando do KingLíder Sucessores com colegas que caminham na mesma direção. Por isso desejo seguir na KingHost por muito tempo: aqui posso estar sempre me desenvolvendo”, diz Márcio Alan, participante de 2016.

| Indicadores Programa Geração Kinghoster 2021 | | |
|---|---------|------------------|
| KPI | Meta | Status/Resultado |
| Aumento da % de adesão ao programa | 50% | 60% |
| Aumento da % de efetivação de estagiários | 80% | 94% |
| Aumento da % de efetivação de aprendizes | 50% | 100% |
| Aumento da % de Apresentação do Projeto | 70% | 72% |
| Aumento da % de Jobshadowings | 50% | 55% |
| Diminuição do turnover voluntário de estagiários anual | até 20% | 6% |
| Aumento da % de Satisfação dos participantes com o programa (de 1 a 5) | 4,8 | 5 |
| Manter os Feeds de avaliação do programa acima de 4,98 (1 a 5) | 4,8 | 4,9 |

Os benefícios do Programa vão além. Desde sua implantação, os estagiários e jovens aprendizes contribuem com uma nova perspectiva e uma maneira diferente de pensar o negócio. Assim, os projetos desenvolvidos pelas turmas e premiados em 1º, 2º e 3º lugar são implantados como forma de valorizar o conteúdo produzido, independentemente de o autor ainda estar atuando na empresa. Um exemplo disso é o projeto que ganhou o 1º lugar em 2020 - Guia do Outplacement (1 lugar 2020) que foi implementado neste ano, e o que foi vencedor em 2021 – Melhorias no Painel do Cliente - que está sendo desenvolvido internamente e deve ser implementado em setembro de 2022. Outros projetos, como o relacionado a otimizações na transferência de domínio para os clientes, e também o que se refere a melhorias na publicação de vagas no LinkedIn devem ser implementados até o final do ano.

Por essas e outras ações, por 9 anos consecutivos, a KingHost é considerada um excelente lugar para trabalhar no segmento TI e Telecom no Brasil. A maioria dos colaboradores afirma ter tido várias oportunidades significativas para desenvolver novas formas de realizar suas atividades, com 95% de satisfação em relação a este fator. O índice de confiança na empresa é extremamente positivo e crescente, conforme mostra o gráfico.



Uma pesquisa interna, mensal, baseada em metodologia da Gallup e desenvolvida pela própria KingHost para avaliar o engajamento dos times, também apresentou resultados crescentes: 77,26% em 2021 e 88,5% no primeiro trimestre de 2022, sinalizando uma tendência de aumento neste ano se comparado com o mesmo período de 2021. Esse resultado confirma o ótimo clima de trabalho entre as equipes, impactando nos resultados da empresa. Em 2021, conquistou o 5º lugar no RS entre as Melhores Empresas para Trabalhar na categoria empresas de médio porte, e ficou entre os 70 Lugares Incríveis Para Trabalhar pelo resultado da pesquisa FIA *Employee Experience* (Feex). Está entre as principais empresas de *webhosting* do Brasil e tem forte presença entre desenvolvedores e *webdesigners*, contribuindo para o crescimento do Grupo Locaweb Company, apresentando um incremento da receita líquida de 62% de 2015 a 2021, e tendo o melhor crescimento de faturamento dos últimos anos: 17,37% sobre 2020. Esses reconhecimentos e indicadores comprovam a preocupação com o bem-estar dos colaboradores e com um desenvolvimento sustentável para todos, e reforçam o alinhamento dos objetivos do programa Geração KingHoster com a cultura da KingHost e a crença de que são as pessoas que fazem a empresa acontecer.

CONCLUSÃO

O Geração KingHoster é um trabalho de extrema relevância para a KingHost por seu impacto nos resultados e na sustentabilidade do negócio. Acima de tudo, porém, é uma ação que faz a diferença na vida das pessoas – em especial, dos estudantes que se beneficiam de sua prática. Por isso, vem sendo aprimorado ao longo do tempo, adaptando-se às mudanças, sem nunca deixar de ser realizado. É uma iniciativa que se molda conforme o momento, as perspectivas de carreira, o mercado e o planejamento da companhia. Para esse ano, seu desafio é a realização inédita de duas edições anuais, mantendo o interesse e comprometimento de todos os participantes e KingHosters envolvidos com sua realização, além de incluir os negócios do Grupo Locaweb, do qual a KingHost faz parte, no programa. Para os próximos anos, há a possibilidade de expandi-lo para outras empresas do Grupo. É um programa maduro, eficiente, que traz contribuições para todos, que abre portas e oferece grandes possibilidades. Um case de sucesso para a KingHost.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artigo: <https://assets.fesar.edu.br/sistemas/aa01/arquivos/materiais/a-importancia-social-da-empregabilidade-do-menor-aprendiz-nas-empresas-1-material-tcc-20211025-112947.pdf>

Artigo: <https://blog.eureca.me/jovens-talentos/>

Artigo: <https://www.gruposelpe.com.br/blog/programa-de-desenvolvimento-para-estagiarios-e-trainees-o-que-e-e-como-fazer/>

CARPANÊS, P. H. **Universitários se preocupam cada vez mais com o mercado de trabalho.** [s.l.]; [2010]. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/502429.pdf>

CASTRO, Luiz Alberto; NISHIMURA, Augusto; SILVA, Clarisse; MADUREIRA, Bruno; CASADO, Tânia. (2007). **Expectativas e satisfação dos alunos de graduação em Administração da FEA – USP/ SP em relação aos estágios.** Revista de Gestão.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

LUCHESE, Eunice Soares Franco. **Gestão do conhecimento nas organizações**. São Paulo, 2012. Disponível em: www.cetsp.com.br/media/117897/nota%20tecnica%20221.pdf.

MARQUES, José Roberto. **Seja a solução dos seus problemas**. São Paulo: Academia, 2019.

PIMENTA, Selma Garrido. (org.). **O estágio e a docência**. São Paulo: Cortez, 2004.

POCHMANN, Márcio. **A batalha pelo primeiro emprego: a situação atual e as perspectivas do jovem no mercado de trabalho brasileiro**. 2.ed. São Paulo: Publisher Brasil, 2007.

PONTES, R.M. et al. **A Influência da Responsabilidade Social na Geração de Valor: Estudo de Caso na Medquímica**. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, v. 15, 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/27220305.pdf>>.

SCORSOLINI-COMIN, Fabio; INOCENTE, David; MIURA, Irene. **Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento: pautas para a gestão de pessoas**. Revista Brasileira de Orientação Profissional, São Paulo, v. 12, n. 2, dez. 2011.

SZNELWAR, Laerte. **Quando trabalhar é ser protagonista e o protagonismo no trabalho**. [livro eletrônico] / Laerte Idal Szelwar. - São Paulo: Blucher, 2015.

INFORMAÇÕES DOS AUTORES

Cristiane Germano

Coordenadora de Recursos Humanos da KingHost. Formada em Relações Públicas pela Unisinos e pós-graduada em Comunicação Corporativa pela ESPM.

Etiele Berlese

Analista de Recursos Humanos III. Formada em Relações Públicas pela PUCRS e Recursos Humanos pela IERGS, e pós-graduada em Educação Corporativa e as novas tecnologias pela Unicesumar.

Fernanda Pauletti Graeff

Gerente Executiva de Recursos Humanos Beonline e SAAS da Locaweb Company. Formada em Administração de Empresas e pós-graduada em Dinâmicas de Grupo pela SBDG.