

Top Ser Humano 2025

Categoria Organização

Modalidade Desenvolvimento

Facta Intermediação de Negócios Ltda

Líder Shape

Por:

Priscila Scotto

Índice

Sinopse.....	03
Introdução.....	04
Desenvolvimento.....	05
Orçamento.....	11
Resultados.....	12
Avaliação.....	15
Conclusão.....	15
Bibliografia.....	17
Informações dos Autores.....	17

1. Sinopse

O projeto Líder Shape foi desenvolvido para os (as) líderes de loja e call center da empresa Facta, com o objetivo de fortalecer a competência mais sensível à liderança: a gestão de pessoas. O call center da Facta, é localizado no centro da capital gaúcha e conta com 10 equipes de venda ativa. Ao todo são 64 lojas físicas, espalhadas por diversas cidades do estado do RS.

Realizado quinzenalmente por meio de encontros virtuais via Zoom, o projeto utilizou o formato de matinais, reuniões curtas, focadas e transformadoras, para impulsionar o desenvolvimento dos (as) líderes, alinhado aos norteadores estratégicos da Facta: missão, visão e valores.

Inspirado na lógica do cuidado com o corpo e da prática regular de exercícios físicos, que promovem bem-estar, força e saúde, o nome “Líder Shape” representa a importância de “musculatura” comportamental e emocional na liderança.

Assim, como o corpo precisa de treino constante, a liderança também exige prática, disciplina e intenção para gerar engajamento, inspiração e resultado. Cada encontro foi uma oportunidade de reflexão e fortalecimento da cultura organizacional, com foco em desenvolver líderes mais preparados para cuidar de suas equipes, garantir a permanência de talentos e sustentar o crescimento da Facta por meio de relacionamentos saudáveis e gestão eficiente.

priscila@facta.com.br

2. Introdução

O projeto Líder Shape nasceu da necessidade urgente de reposicionar a liderança nas lojas da Facta. Após uma conversa entre o RH e diretor da rede de lojas, foram compartilhadas preocupações sérias com base em indicadores e, especialmente, de comportamento organizacional. Relatórios de resultados mostravam instabilidade no desempenho das equipes, enquanto os dados do RH, como entrevistas de desligamento, acompanhamento funcional, processos seletivos e pesquisa de clima, revelaram um alto índice de turnover e baixa satisfação dos colaboradores. Tínhamos um índice de 30,36% de turnover e o ideal seria ficarmos abaixo de 15%, nessas áreas.

As análises apontavam para um problema comum: nossos líderes estavam “perdendo a mão”. Comportamentos que não representam o direcionamento passado pela empresa, foco excessivo em metas, passaram a surgir como padrão em algumas unidades. Isso contrariava diretamente os princípios da Facta, que preza por uma gestão baseada em respeito, inspiração, cuidado e desenvolvimento contínuo. Se o líder é o representante da empresa em sua loja, que imagem da Facta ele está transmitindo?

Diante disso, o RH e a diretoria se uniram para criar um projeto de desenvolvimento contínuo. Foram definidos temas norteadores para cada encontro Líder Shape, conectando competências de liderança com exercícios físicos, como metáforas que ilustram o esforço e os resultados de uma gestão bem exercida: mais força, mais saúde, mais permanência e mais resultado.

3. Desenvolvimento do Projeto Líder Shape

O projeto **Líder Shape** nasceu de uma inquietação legítima: como desenvolver líderes que de fato representassem a cultura, os valores e o propósito da Facta? Após uma conversa estratégica entre o setor de Recursos Humanos e a diretoria da rede de lojas, ficou evidente que a liderança nas lojas estava enfrentando um desalinhamento com a proposta da organização. O RH apresentou dados concretos que revelaram o problema: alto índice de turnover, resultados preocupantes em entrevistas de desligamento, reclamações sobre estilos de liderança e foco excessivo em metas, muitas vezes em detrimento do bem-estar das equipes.

Esse cenário exigia uma resposta estruturada e criativa. A liderança é a expressão viva da cultura de uma empresa. Quando o comportamento dos líderes começa a destoar do que a empresa defende, o reflexo nos times é imediato. Se o líder representa a Facta em sua loja, que imagem ele está transmitindo para os colaboradores? Essa foi a pergunta norteadora da iniciativa.

Inspirados pelo universo do condicionamento físico, criamos a analogia entre práticas de musculação e competências de liderança. Assim como o corpo precisa de treino constante, esforço e disciplina para se fortalecer, a liderança também precisa ser trabalhada como um músculo. Precisamos exercitar o feedback, fortalecer a empatia, alongar o pensamento estratégico e desenvolver a escuta ativa.

3.1 Estrutura dos Encontros – “Séries Matinais”

As reuniões, denominadas episódios de série matinais, ocorriam a cada 15 dias, através da plataforma Zoom, em um formato envolvente e inovador. O Zoom foi apelidado de "Factaflix", uma espécie de Netflix da liderança, com episódios que construíam uma narrativa, gerando expectativa, engajamento e aprendizado contínuo. Foram 74 supervisores de lojas e call, 7 coordenadores e 2 gerentes, como público alvo.

Cada encontro seguia uma estrutura cuidadosamente desenhada para provocar reflexão e ação:

- Boas-vindas temáticas: com vídeos, músicas, frases inspiradoras ou até simulações práticas de exercícios físicos, para o *countdown*.
- Apresentação do exercício do dia: metáfora com o mundo fitness, correlacionando com habilidades de liderança.
- Discussão e participação ativa dos líderes: com uso de enquetes, perguntas e espaço para troca de experiências, principalmente via chat.
- Ministração com profissionais especialistas: a cada episódio, o assunto em pauta era conduzido por profissionais convidados, especialistas em suas áreas de atuação.
- Fechamento reflexivo: convite à prática e à continuidade do desenvolvimento.
- Ferramenta prática: um material aplicável, que podia ser usado imediatamente no dia a dia do gestor.

Esse modelo está alinhado à proposta de aprendizagem experiencial de David Kolb (2015), que defende o ciclo de aprendizagem com base na experiência, reflexão, conceituação e aplicação. *"O processo pelo qual o conhecimento é criado acontece por meio da transformação da experiência. O conhecimento resulta da combinação de se obter e transformar a experiência"*

3.2 Os Episódios

Cada episódio da série Líder Shape foi cuidadosamente planejado para correlacionar uma prática de exercício físico a uma habilidade essencial de liderança. Essa estratégia de *gamificação* e analogia simbólica permitiu maior retenção do conteúdo e identificação por parte dos líderes.

3.2.1 Episódio 1 – Estreia com o Presidente

Com a participação especial do Sr. Evaldo Rosa, presidente da Facta, este encontro inaugural trouxe à tona o tema “Trabalho e Valores”. Foram debatidos os fundamentos que sustentam a cultura da empresa: ética, profissionalismo, respeito e comprometimento. A fala inspiradora do presidente reforçou que liderar é, antes de tudo, viver os valores da organização. Segundo James Kouzes e Barry Posner (2017), *“Líderes inspiradores são aqueles que modelam os valores da organização em suas atitudes e decisões”*.

3.2.2 Episódio 2 – Supino de Talentos

Neste episódio, exploramos o tema recrutamento e seleção. O exercício do supino foi utilizado como metáfora para o esforço necessário em “levantar” talentos. Assim como o supino desenvolve a força do peitoral, escolher os perfis certos fortalece a base do time. A prática de contratação deve ser

cuidadosa, estratégica e voltada para o desenvolvimento coletivo, com lideranças que entendam a humildade como um fator poderoso nos relacionamentos e vida profissional, como defende Edigar Schein e Peter Schein (2022), *“a liderança humilde tem construído culturas eficientes nos mais diversos setores”*.

3.2.3 Episódio 3 – Elíptico Trabalhista

Este episódio focou na gestão trabalhista preventiva. Tal como os equipamentos elípticos simulam a corrida com menor impacto, a gestão deve utilizar práticas que reduzam o risco de passivos e conflitos. Foram apresentados procedimentos seguros e humanizados, baseados nas legislações vigentes e na boa-fé nas relações de trabalho. Autores como Chiavenato (2016) destacam a *“importância do compliance trabalhista como parte da governança organizacional”*.

3.2.4 Episódio 4 – Jump da Venda: O Salto Estratégico para vendas incríveis

O exercício de *jump*, com sua exigência de precisão e preparação, serviu para ilustrar a importância de planejar, estruturar e personalizar o processo de vendas. Técnicas como jornada do cliente, abordagem consultiva e experiência do consumidor foram discutidas. Para Kotler e Keller (2020), *“estratégias comerciais eficazes passam pelo alinhamento entre produto, discurso e necessidades reais do cliente”*, ou ainda, como defende Ram Charan (2018), *“como a maior parte do desenvolvimento acontece quando já se está no cargo, é importante definir os requisitos corretos dos papéis para que um líder os entenda e se desenvolva na direção certa”*.

3.2.5 Episódio 5 – Halteres da Liderança: Ajustando o Peso do

Desenvolvimento

Neste encontro, refletimos sobre a importância de adaptar os métodos de desenvolvimento às necessidades individuais de cada colaborador. Assim como os halteres requerem ajuste de carga para cada tipo de corpo, as ferramentas de gestão (feedback, coaching, PDI) também exigem calibragem. Aqui, abordamos ferramentas já existentes e que são institucionais, porém, por vezes os líderes não utilizam. Ferramenta de avaliação 20,40 e 80 dias, que devem ser aplicadas nos primeiros 3 meses do novo colaborador. Nesse momento, o líder avalia e o próprio colaborador se auto avalia. Após, ambos sentam e conversam sobre suas percepções. No 4º mês, inicia-se o processo de feedback formal, periódico. Em paralelo, nos 5 primeiros meses do colaborador, ele participa de um programa de desenvolvimento comportamental, o programa Rumo ao Sucesso. O Rumo ao Sucesso é o programa de integração e desenvolvimento comportamental da Facta, voltado para todos os novos colaboradores. Ele acontece ao longo dos primeiros 5 meses de trabalho e tem como objetivo acelerar a adaptação à cultura da empresa, promovendo atitudes, comportamentos e competências essenciais para o sucesso individual e coletivo. Por isso, a necessidade de nossos líderes utilizarem as ferramentas institucionais para o processo de desenvolvimento dos times e através destas, estarem cada vez mais aptos na condução eficaz da liderança. Conforme Daniel Goleman (2013), *“líderes eficazes dominam a inteligência emocional e sabem calibrar suas abordagens conforme o perfil de suas equipes”*.

3.2.6 Episódio 6 – Skill Crossover: Equilibrando o perfil do time

Finalizando a série, o episódio abordou a diversidade de perfis dentro das equipes. O crossover é um exercício que trabalha ambos os lados do corpo, exigindo sincronia e equilíbrio. Da mesma forma, o líder precisa integrar diferentes habilidades, estilos e temperamentos dentro do grupo. Essa abordagem está alinhada ao conceito de equipes multifuncionais e de alta performance, conforme abordado por Patrick Lencioni (2016), *“a falta de confiança, o medo de conflitos, a falta de comprometimento, evitar responsabilizar os outros e a falta de atenção aos resultados, são fatores que se não trabalhados, levam um time à ruínas e invalida o líder”*.

3.2.7 O E-book Líder Shape

Para garantir a continuidade do aprendizado, após cada episódio, disponibilizamos uma atualização do E-book Líder Shape. O material digital trouxe:

- Síntese dos principais conceitos.
- Informações complementares.
- Dados de pesquisas

O e-book era publicado na plataforma de educação corporativa Facta Connecta, consolidando nossa proposta de oferecer um ambiente contínuo de desenvolvimento. Conforme reforça Eduardo Carmello (2012), *“destaca a importância da relevância do conteúdo para que o aprendizado impacte comportamento e resultados”*.

4 Orçamento

O único custo para desenvolver o Líder Shape, foi investir na plataforma Zoom para comportar a quantidade de líderes que participariam simultaneamente. Até então, utilizávamos a plataforma com limite de usuários. Através do investimento, conseguimos comportar todos e ainda proporcionar uma experiência mais interativa aos participantes.

<input type="checkbox"/>	INV294442103 Grandes reuniões, Zoom Pro	25 de fevereiro de 2025	25 de fevereiro de 2025	\$ 65,99	Pago
<input type="checkbox"/>	INV290329219 Zoom Pro, Grandes reuniões	25 de janeiro de 2025	25 de janeiro de 2025	\$ 65,99	Pago
<input type="checkbox"/>	INV286297126 Grandes reuniões, Zoom Pro	25 de dezembro de 2024	25 de dezembro de 2024	\$ 65,99	Pago
<input type="checkbox"/>	INV282434329 Zoom Pro, Grandes reuniões	25 de novembro de 2024	25 de novembro de 2024	\$ 65,99	Pago
<input type="checkbox"/>	INV280812222 Grandes reuniões	12 de novembro de 2024	12 de novembro de 2024	\$ 20,97	Pago
<input type="checkbox"/>	INV278452558 Zoom Pro	25 de outubro de 2024	25 de outubro de 2024	\$ 15,99	Pago
<input type="checkbox"/>	INV274426171 Zoom Pro	25 de setembro de 2024	25 de setembro de 2024	\$ 15,99	Pago
<input type="checkbox"/>	INV270339821 Zoom Pro	25 de agosto de 2024	25 de agosto de 2024	\$ 15,99	Pago

Figura 1 – Investimento para expansão da plataforma

4.1. Envolvidos no processo:

Gerente de RH	1
Diretoria Rede	1
Especialistas convidados	11
Líderes de loja	83

Figura 2 – Recursos Humanos atingidos pelo Projeto

5 Resultados

O projeto LÍDER SHAPE impactou positivamente a cultura de liderança nas lojas da Facta. Além da melhoria nos indicadores de clima e turnover, observou-se maior engajamento dos líderes, com participação ativa nos encontros e aplicação das ferramentas propostas. O aprendizado contínuo, promovido pelas séries de matinais e pelo e-book, fortaleceu a autonomia e a reflexão crítica dos gestores.

Como afirmam Blanchard & Johnson (2020), “*líderes não nascem prontos; são moldados por meio de experiências de aprendizado consistentes, contextualizadas e voltadas para a prática*”. O LÍDER SHAPE representa exatamente isso: um treino real, que forma musculatura comportamental e fortalece a liderança humanizada e orientada a resultados. Conforme demonstrado abaixo, através do índice de turnover e resultado de venda, vemos a evolução obtida:

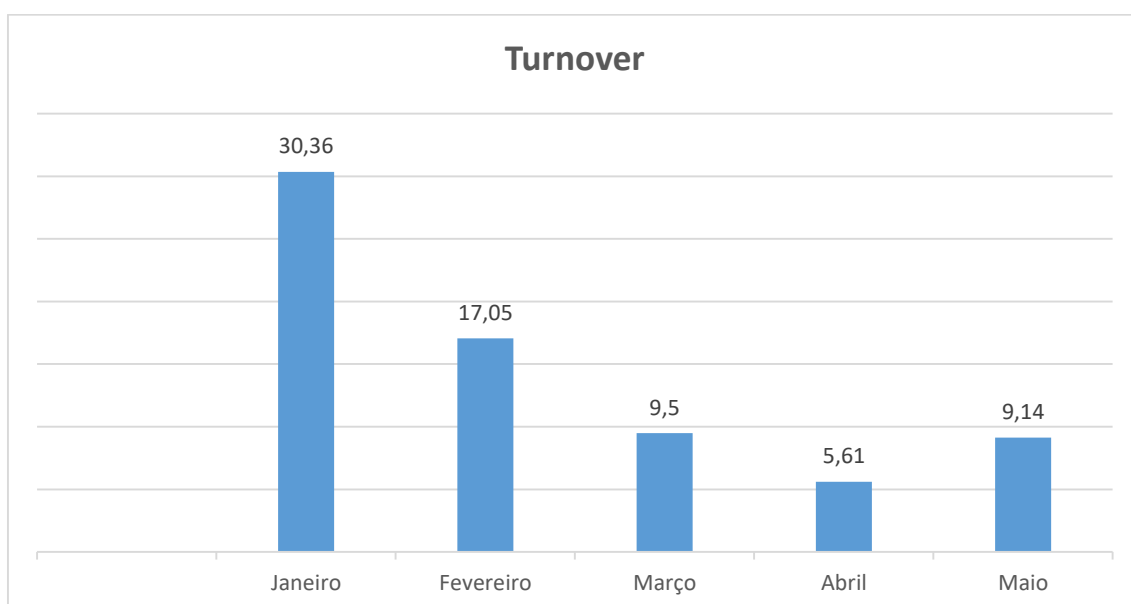


Figura 3 – Índice de turnover

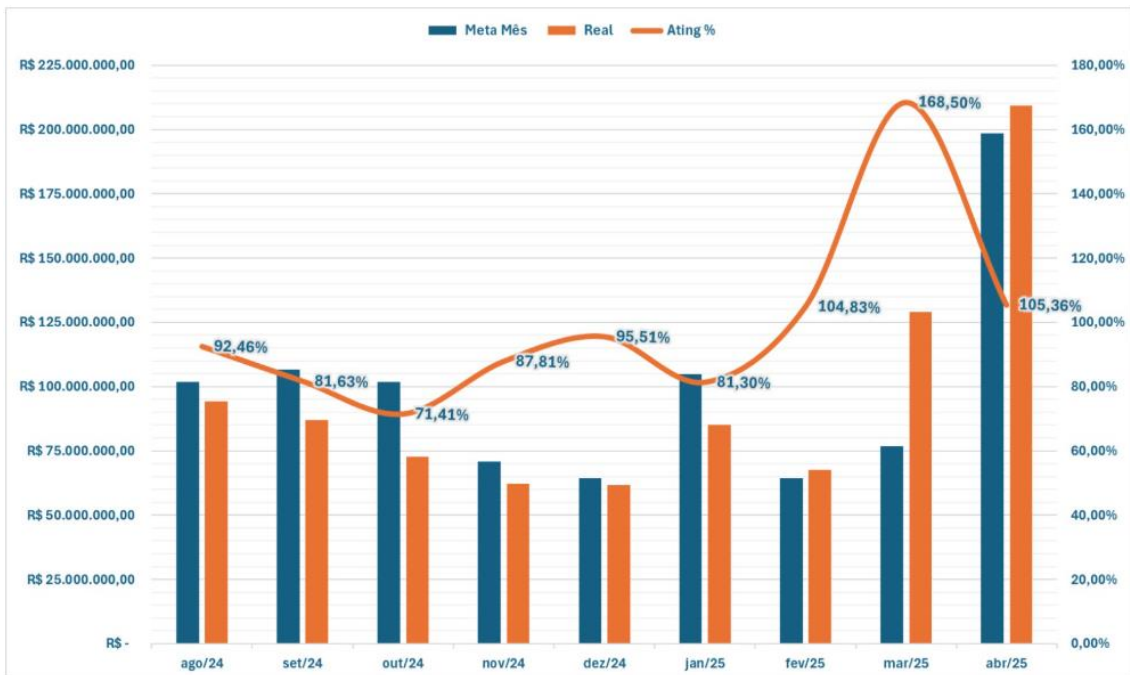


Figura 4 – Resultado Produção Geral

O Projeto serve de modelo para todas as áreas de lideranças da Facta e obviamente ressoa na forma como o colaborador enxerga a FACTA e se conecta. Recentemente a empresa recebeu a certificação GPTW, como uma das melhores empresas para se trabalhar. Abaixo, selo recebido e principais fortalezas apontadas na pesquisa:



Figura 5 – Certificação GPTW

PRINCIPAIS FORTALEZAS

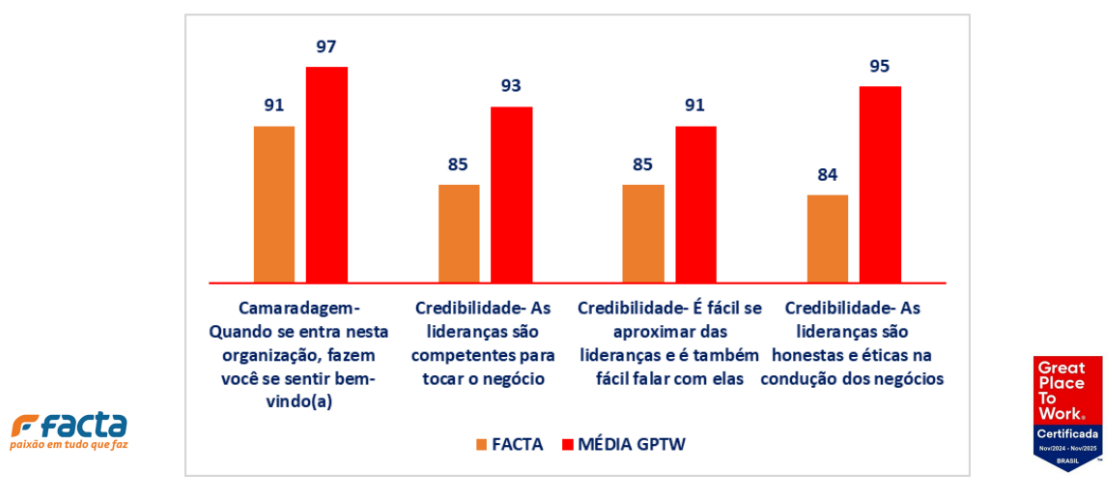


Figura 6 – Principais fortalezas, fonte GPTW

AFIRMATIVAS COM MAIORES NOTAS

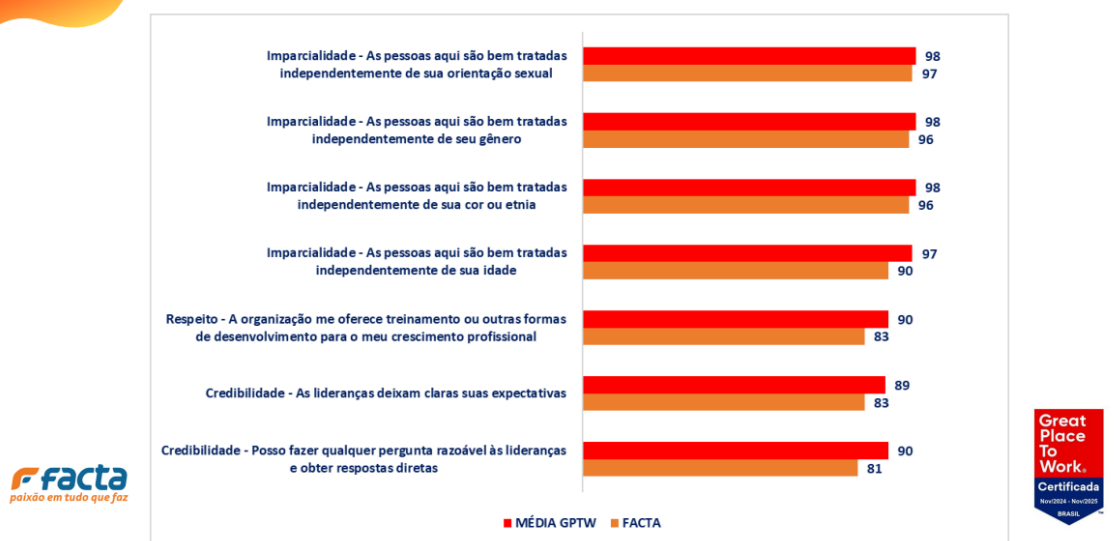


Figura 7 – Maiores notas pesquisa GPTW

6 Impactos e benefícios

Além dos resultados obtidos, visivelmente demonstrados nos gráficos, foi muito interessante a movimentação que causou entre os demais líderes da empresa, de outras áreas e outros estados, que também querem participar do Líder Shape, nas próximas temporadas.

7. Avaliação

Os indicadores acima apresentados, resultado pesquisa GPTW e resultados de vendas dos times, corroboram para a excelência do processo de desenvolvimento do negócio e das pessoas que fazem a FACTA ser uma referência no mercado em que atua, justa e sólida. Além de reforçar a inovação, criatividade, através de um programa que proporcionou um ambiente leve e conseqüentemente favoreceu o engajamento de um conteúdo denso e enriquecedor. Foi sem dúvida, uma experiência marcada por diálogos leves, mas repletos de insights transformadores.

O programa Líder Shape representou um marco significativo no fortalecimento de nossas lideranças, promovendo o desenvolvimento de competências essenciais com uma abordagem inovadora e eficaz. Assim como a prática regular de exercícios físicos gera benefícios visíveis e duradouros, essa iniciativa proporcionou resultados concretos e sustentáveis, impactando positivamente o desempenho das equipes e a cultura organizacional. Essa ação reafirma nosso compromisso com uma política moderna de gestão de pessoas, centrada no desenvolvimento contínuo, na valorização do capital humano e na construção de um ambiente de trabalho inspirador e alinhado aos desafios do futuro.

8 Conclusão

O programa Líder Shape consolidou-se como uma resposta estratégica e transformadora diante de um cenário desafiador enfrentado pelas lojas da Facta. Mais do que uma ação pontual de desenvolvimento, o projeto se mostrou uma alavanca cultural, resgatando o verdadeiro papel da liderança: inspirar, desenvolver e sustentar resultados com base em relações humanas

consistentes. Os dados não deixam dúvidas — houve avanço nos indicadores de clima organizacional, redução significativa no turnover e maior engajamento dos gestores nas rotinas de liderança e entrega de resultado. A adesão expressiva aos encontros quinzenais e à leitura do e-book demonstra a sede de aprendizado e o reconhecimento da importância de uma liderança fortalecida e bem posicionada.

A metáfora física usada ao longo do programa, construir musculatura comportamental, tornou-se real e tangível. Os líderes passaram a compreender que liderar é um treino contínuo, que exige preparo, disciplina, autoconhecimento e, sobretudo, conexão com as pessoas. Ao alinhar propósito, prática e aprendizagem, o Líder Shape contribuiu diretamente para consolidar uma cultura mais coesa e orientada aos princípios da Facta: ética, profissionalismo, respeito e comprometimento.

O sucesso do programa vai além dos números. Ele está na nova postura dos líderes, na forma como escutam, dão feedbacks, tomam decisões e representam a empresa em cada loja. Com sua estrutura dinâmica, linguagem acessível e conteúdo contextualizado, o Líder Shape se configura hoje como um modelo inspirador para outras áreas da empresa.

O caminho da liderança é contínuo. E o Líder Shape mostrou que, com consistência, intencionalidade e alinhamento cultural, é possível redefinir padrões, resgatar o papel do líder e impulsionar resultados duradouros.

9 Bibliografia

KOLB, David. Educação Profissional e Tecnológica em Revista, v. 5, nº 3, 2021
– Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, 2015.

SCHEIN, Edigar. SCHEIN, Peter. "Liderança Humilde", 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. "Gestão de Pessoas". Manole, 2016.

GOLEMAN, Daniel. "Inteligência Emocional na Prática". Objetiva, 2013.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. "Administração de Marketing". Pearson, 2020.

KOUZES, James; POSNER, Barry. "O Desafio da Liderança". Bookman, 2017.

LENCIONI, Patrick. "Os 5 Desafios das Equipes". Sextante, 2016.

CHARAM, Ram. "Pipeline de Liderança". Sextante, 2018.

CARMELLO, Eduardo. "Gestão da Singularidade". Gente Editora, 2012.

BLANCHARD, Kenneth; JOHNSON, Spencer. "O Gerente Minuto", 2015.

10 Informações da autora

Priscila Scotto Formada em Gestão de RH, Pós Graduação em Administração de Pessoas (Uniasselvi), MBA em Gestão de Pessoas por Competência (Unasp), Mestranda em Direção de RH e Gestão Estratégica/Funiber.