**V Simpósio de Administração e Sistemas de Informação**

**INDÙSTRIA 4.0: Desafios e perfil profissional**

**14 A 17 DE OUTUBRO DE 2019**

**ANÁLISE DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA**

**ASSOCIAÇÃO DOS PROPRIETÁRIOS DE VEÍCULOS PESADOS DO BRASIL – AUTOVIP**

João Vitor Rodrigues Gonçalves[[1]](#footnote-1)

**Resumo:** Com aproximadamente cinco anos de atuação no mercado, a AUTOVIP vem se firmando como uma das principais empresas do setor de serviços do Brasil, ofertando da assistência técnica personalizada para veículos pesados. Nas últimas décadas, o desempenho das atividades que compõem o setor vem se destacando pelo dinamismo e pela crescente participação na produção econômica brasileira (IGBE, 2019). O sucesso, entretanto, depende diretamente do empenho de seus colaboradores, sendo resultado de um trabalho em conjunto gerido de forma estratégica. O estudo, desenvolvido por meio da pesquisa em campo, tem por objetivo realizar uma análise do departamento de recursos humanos da AUTOVIP de como a considerar suas potencialidades e diferenças frente ao mercado. O setor desempenha um papel fundamental frente a missão organizacional da empresa. A missão da organização deve ser cultivada de tal modo a fazer com que todos os membros procurem não apenas servir ao cliente, satisfazendo suas necessidades, mas ultrapassar suas expectativas e encanta-lo (VALLE, 2003, p. 7).O mesmo se encarrega de capacitar, por meio de uma formação técnica, profissional e humana, todos seus colaboradores diante das adversidades de seus clientes e associados, que enxergam a organização como um meio capaz de garantir a proteção de seus bens segurados. A transparência e a confidencialidade são marcas autenticas da organização que a torna singular frente a concorrência, uma vez que o comprometimento se faz presente em todos os processo de atendimento e prestação de serviços ao cliente. De certo modo, a satisfação do atendimento, ocasionada pelo comprometimento de seus colaboradores, implica diretamente no índice procura de novos clientes por serviços que a AUTOVIP possua disponibilidade para atender, tornando a organização preferência de escolha do mercado. É possível concluir que, o departamento de recursos humanos torna-se diretamente responsável pelo sucesso da empresa, uma vez que instrui, prepara e monitora seus colaboradores na busca pela excelência.

**Palavras-chave:** Colaboradores. Empresa. Sucesso.

1. Acadêmico do 6º período do Curso de bacharelado em Administração na UEG – Câmpus Goianésia, dhc.goianesia@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)