Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

ESTRATÉGIAS DE PÓS VENDA PARA ENCONTRAR, FORMAR E RETER TALENTOS NA MANUTENÇÃO E REPARO DO SETOR AUTOMOTIVO

AFTER-SALES STRATEGIES TO FIND, TRAIN AND RETAIN TALENTS IN AUTOMOTIVE MAINTENANCE AND REPAIR

Moisés Santos e Santos
Especialista Automotivo,
Mestrando em Eng. De Materiais
Instituto Federal do Piauí, Brasil
E-mail: msesantoss@hotmail.com

Roberto Arruda Lima Soares
Doutor, Instituto Federal do Piauí
E-mail: robertoarruda@ipfi.edu.br

Gilvan Moreira da Paz
Doutor, Instituto Federal do Piauí
E-mail: gilvan@ifpi.edu.br

Marcieela Resende de Meneses Bezerra
Especialista Automotivo
Administradora
E-mail: marcieelaresende@hotmail.com

Recebido: 01/06/2025 – Aceito: 13/06/2025

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Resumo

Estamos em uma crescente necessidade de demanda de Mão de Obra qualificada para atuação no segmento de manutenção e reparos de veículos automotores e as concessionárias a cada dia estão com seus custos mais elevados para manutenção de suas operações o que diretamente vai influenciar nos recursos disponibilizados para a formação de mão de obra especializada. O trabalho que será desenvolvido, tem como objetivo apresentar aos Empregadores e Recrutadores o quão importante é a atuação do RH (Recursos Humanos) para o sucesso de uma organização, no decorrer desse trabalho, estaremos levantando as expectativas dos colaboradores quanto ao seu local de trabalho e ferramentas disponibilizadas para o desenvolvimento de suas atividades laborais, e ainda vamos estar ilustrando os custos de recrutamento, formação e retenção dos Colaboradores, dessa forma, vamos discutir métodos de identificação de pontos fracos e fortes de nas organizações afim que elencar pontos de melhorias para fazer com que os Investimentos em Formação do corpo técnico não seja em vão, mas que possam tratar de forma muito profissional quando um dos colaboradores são assediados pelo mercado concorrente e que tenhamos força para reter nosso maior patrimônio da empresa, que sem dúvida são nossos colaboradores.

Palavras-chave: *Recursos Humanos; Colaboradores; Investimento; Formação de Mão de Obra.*

Abstract

We are experiencing a growing demand for qualified labor to work in the automotive maintenance and repair segment, and dealerships are increasingly facing higher costs for maintaining their operations, which will directly influence the resources made available for training specialized labor. The work that will be developed aims to present to employers and recruiters how important the performance of HR (Human Resources) is for the success of an organization. During this work, we will be raising employees' expectations regarding their workplace and the tools made available for the development of their work activities, and we will also be illustrating the costs of recruiting, training and retaining employees. In this way, we will discuss methods for identifying weaknesses and strengths in organizations in order to list points for improvement to ensure that investments in training of technical staff are not in vain, but that they can deal very professionally when one of the employees is harassed by the competing market and that we have the strength to retain our greatest asset of the company, which is undoubtedly our employees.

.

Keywords: Human Resources; Employees; Investment; Workforce Training.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

1. Introdução

O mercado automobilístico vem a cada dia evoluindo seus modelos e versões dos automóveis e isso traz por consequência um avanço tecnológico onde precisamos estar com nossas equipes formadas, capacitadas tanto tecnicamente quanto emocionalmente para lidar com nosso público que a cada dia se torna mais exigente e busca sempre que superemos suas expectativas. Diante disso, nos vimos sobre um grande dilema que é a formação de uma equipe para melhor atender nossos clientes, quando olhamos para nosso mercado voltado para o ramo de Concessionárias nos deparamos com uma certa resistência de alguns de nossos clientes que não “querem” entender os custos de uma operação para manter bons profissionais e técnicos qualificados para melhor atendê-los e isso impacta diretamente na manutenção da operação e capacitação.

Quando analisamos diretamente o mercado Norte e Nordeste, nos deparamos com mais um grande gargalo, que são os elevados custos para capacitação de nossos colaboradores que para tal formação tem que ser encaminhados para os Centros de Treinamento das suas respectivas montadoras que em sua grande maioria encontram-se em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Goiânia, Pernambuco dentre outros Centros.

Com o objetivo de entregar uma melhor experiência de pós-vendas para nossos clientes é que estamos buscando mecanismos para demonstrar a importância de reter nossos colaboradores “Talentos” em nossa equipe, visto os custos elevados para sua formação, tendo em vista que quanto mais treinado e qualificado for nossos colaboradores maior será a probabilidade de termos nossos clientes satisfeitos, bem como a importância e comprometimento desse colaborador para com a cultura organizacional da empresa. Segundo (KOTLER, 2000, p. 79) níveis mais elevados de qualidade resultam em níveis mais elevados de satisfação de clientes, logo, podemos ainda entender que quanto mais motivados esses colaboradores estejam com suas respetivas atuações maior e melhor será a entrega de seus resultados, garantindo dessa forma uma melhor qualidade no desenvolvimento de suas tarefas (Sovienski e Stigar 2008).

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

De acordo com (VALVERDE, SCULLION, & RYAN, 2013) estamos diante de um cenário em que as organizações devem a cada dia buscar a capacitação e retensão de seu capital social, pois é a partir de seus colabores que temos a identidade de uma organização de sucesso. Com isso, entende-se que tanto as organizações quanto seus colaboradores saem ganhando, pois, a empresa quando está com seu corpo técnico e administrativo qualificado, engajado e motivado tem em sem dúvida maiores possibilidades de sucesso com seus clientes. Por outro lado, temos os colabores, que tendo a visão em que a empresa a qual faz parte está muito bem inserida no mercado que se mostra muito mais competitivo a cada dia, esse por sua vez se sente parte do processo, parte integrante de uma organização de sucesso o que por sua vez para esse colaborador se traduz em segurança e estabilidade de emprego, fazendo que com que o mesmo possa olhar para o futuro e busque seu crescimento dentro da empresa.

Este trabalho foi desenvolvido a partir de dados das concessionárias no mercado de São Luis – MA, Belém – PA e Manaus – AM com os colabores do departamento de pós-vendas, tendo como objetivo entender de forma geral a necessidade de cada colaborador quanto sua perenidade em seu ambiente de trabalho e com isso buscarmos estratégias para retê-los em seus respectivos empregos, onde se possa ter uma visão a longo prazo dentro da organização. Com isso, além de termos colaboradores satisfeitos em seu ambiente de trabalho, estamos garantindo aos nossos clientes um relacionamento de fidelidade pois esses quanto mais confiar em seus Consultores Técnicos e Técnicos Mecânicos mais estarão seguros em realizar serviços na rede de Concessionárias.

2. Metodologia

Para o desenvolvimento do trabalho, foi utilizado o método de pesquisa de campo com a finalidade de ser o mais assertivo possível em nossa coleta de dados. O intuito de utilizar esse mecanismo de pesquisa, é garantir a reprodução real do retrato de como está nosso departamento de Pós-vendas hoje nas regiões pesquisadas: São Luis – MA; Imperatriz – MA; Ananindeua – PA; Belém – PA e Manaus – AM.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Para Martins (2009), as técnicas dos métodos qualitativos e quantitativos, utilizam-se de interpretações subjetivas, ou seja, podemos ter a participação direta do pesquisador. Dessa forma, podemos entender e compreender os fenômenos complexos que são os diferentes ambientes laborais de cada região e organização.

A pesquisa foi aplicada no período de 02/05 a 10/05/2023 onde podemos realizar a aplicação de um formulário eletrônico com as principais perguntas para nos dar balizamento para o desenvolvimento do trabalho aqui apresentado.

3. Resultados e Discussão

3.1 Ambientação do Estudo de Campo

O trabalho aqui desenvolvido, teve a participação dos colaboradores de um aglomerado de Concessionárias pertencentes aos estados do Maranhão, Pará e Manaus. Essas CC (concessionárias) atuam diretamente na venda e manutenção de veículos leves, ônibus e caminhões nesses referidos estados.

Onde todas hoje têm a necessidade de um entregar um resultado de excelência pata suas respetivas Montadoras as quais são regidas por normas e necessitam atender determinados KPI's de qualidades para com seus clientes finais, ou seja, seus clientes proprietários de veículos.

Para o sucesso e vida saudável das empresas é que estamos realizando o levantamento desses dados de modo a entender o quão importante é reter os seus funcionários em suas empresas, primeiro para que possa ter um ambiente seguro de trabalho em que outros possíveis colaboradores possam ter vontade de fazer parte do quadro de funcionário de sua empresa e um segundo ponto, é que a empresa seja reconhecida por seus clientes como uma empresa que valoriza seus funcionários e assim com estabilidade de seus colaboradores os clientes se sintam seguros e confiantes em deixar seu patrimônio em posse das empresas, seja para manutenção periódica ou manutenção de reparo.

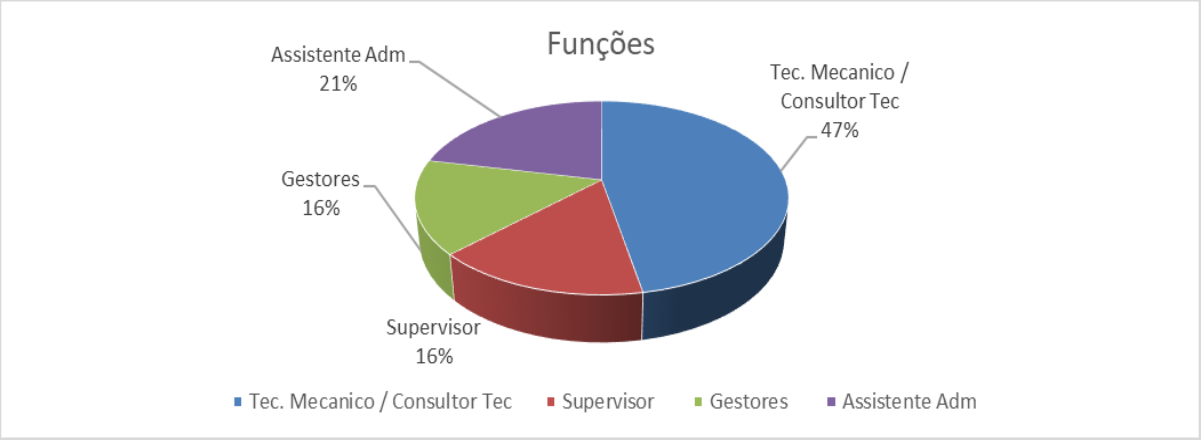
Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

O levantamento dos dados para análise, foi realizado a seguintes pesquisas:

1- *ID do Colaborador - (identificação não obrigatória, para evitar retaliações e/ou constrangimentos);*
2- *Qual sua Função;*
3- *Há quanto tempo você está na empresa;*
4- *Quantos Cursos sua empresa investe em você por ano?*
5- *O que é necessário para melhorar suas habilidades de trabalho?*
6- *Em sua análise, quanto tempo acha que irá passar em seu emprego atual?*
7- *Pensando em seu crescimento profissional, em quanto tempo você acredita que possa ser promovido?*
8- *O que hoje te levaria a pedir demissão do seu atual emprego?*

A partir da pesquisa de campo que realizamos, chegamos a um percentual de quase 50% dos colaboradores do pós-vendas voltados para a área operacional, ou seja, temos aí exatos 47% de nossa equipe atuando entre a recepção de nossos clientes e produtivos, que nos proporcionam a realização dos reparos e/ou manutenção dos veículos. Logo, trata-se de uma parcela significativa que precisamos dar a atenção necessária, pois aí está o segredo do sucesso de um bom pós-vendas, o encantamento de nossos clientes a arte de saber ouvir, interpretar e tratar todos os pontos relatados pelos clientes para que possamos sanar suas reclamações e superar suas expectativas.

Gráfico 1 – Área Operacional - Função x Percentual

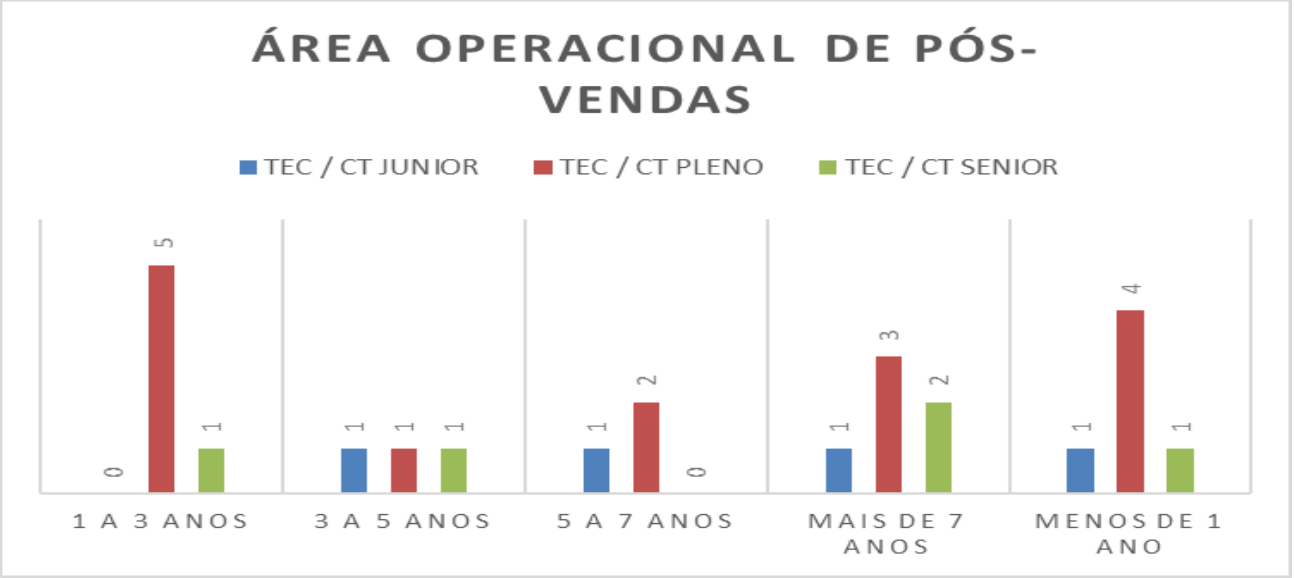


Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Autor - Maio de 2023

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

A seguir, iremos fazer uma análise de nossa equipe operacional de técnicos e consultores técnicos para verificar como estão esses profissionais, tendo em vista que já entendemos que toda a responsabilidade de lidar com o cliente parte desses profissionais.

Gráfico 02 – Operacional – TEC / CT x Tempo de Empresa



Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Autor - Maio de 2023.

Como podemos observar em nosso gráfico 02, os profissionais Plenos, que são os que possuem uma formação intermediária, estão em um maior número dentre nossos pesquisados na área operação, entretanto podemos também observar que 60% desses profissionais estão nas empresas a menos de 3 anos o que podemos concluir que essa base está sempre sendo mudada e como já dito anteriormente, isso irá atingir de forma direta nossa maturidade operacional e por consequência, a satisfação dos clientes.

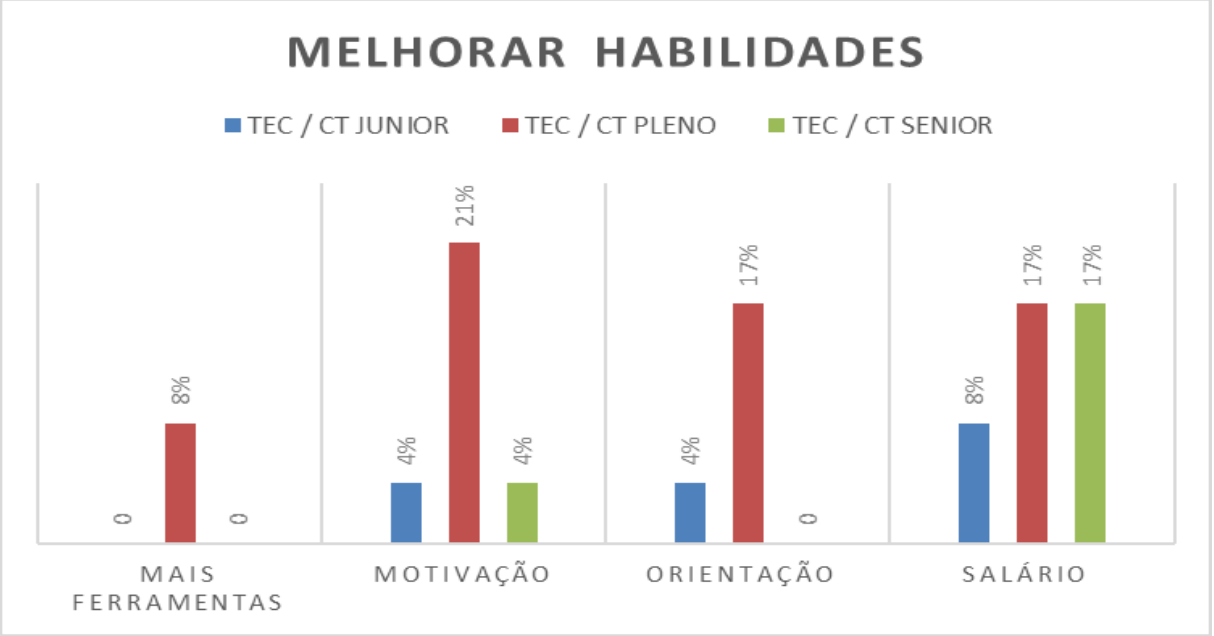
A seguir estaremos realizando uma análise quanto ao que esses profissionais esperam de seus superiores para que possam entregar um resultado melhor a sua respectiva empresa.

No gráfico 03, fica evidenciado novamente que os profissionais de formação Pleno ainda aguardam melhorias em seus ambientes de trabalho, seja eles como

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

materiais para suporte ao trabalho, programas de incentivo uma motivação para com seus serviços, apesar de sua formação, os mesmos ainda esperam por Orientações de seus superiores para que possam atuar de forma mais assertiva em sua jornada de trabalho, mas o que nos revelou a pesquisa é que esses profissionais ainda esperam um melhor reconhecimento financeiro, onde os mesmos se sintam reconhecidos por seus trabalhos realizados.

Gráfico 03 – Operacional – TEC / CT x Melhorar Habilidades

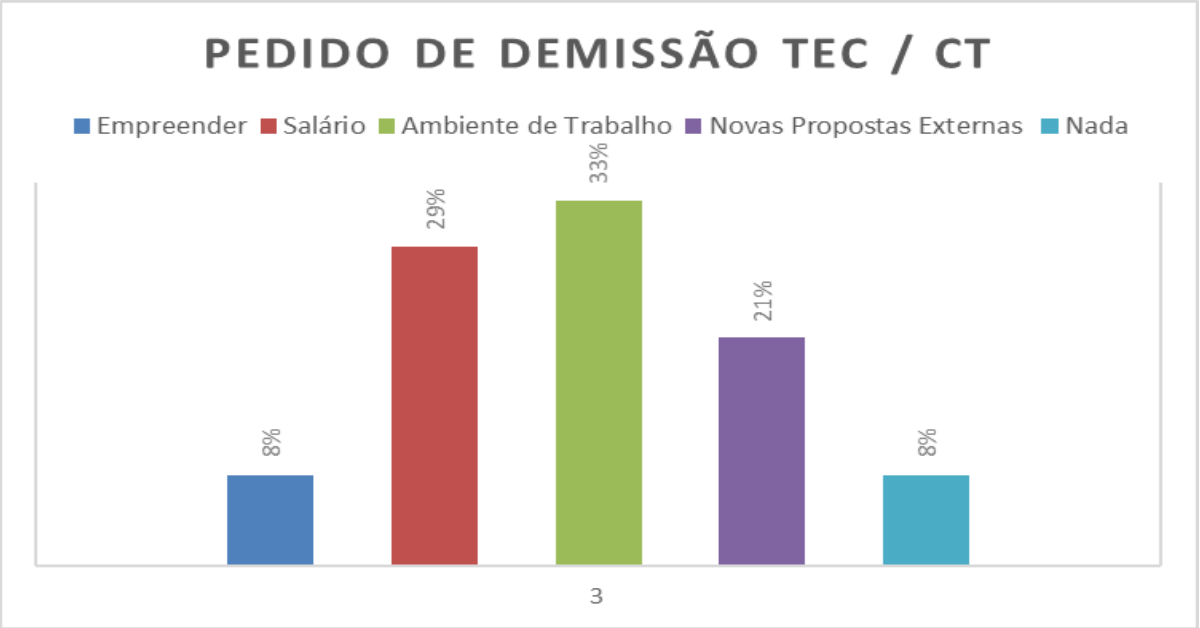


Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Autor - Maio de 2023.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

No gráfico 04 a seguir, estaremos analisando a equipe técnica em relação a um possível pedido de desligamento:

Gráfico 04 – Operacional – TEC / CT x Pedido de Demissão



Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Autor - Maio de 2023.

Em nosso Gráfico 04, fica evidenciado que 83% do corpo técnico operacional “CT & TEC” estão passivos de um pedido de desligamento, onde 33% relatam que isso pode ser por conta do local/ambiente de trabalho, 29% atribuem essa possibilidade devido ao baixo salário e 21% alega ser por novas propostas/desafios.

Como já digo anteriormente, esses colaboradores são diretamente responsáveis pelo atendimento imediato dos clientes, cabendo a eles trabalhar com empatia e transparência para que possa ter a confiança necessária para um bom desenvolvimento de seu trabalho, além do atendimento de excelência é dessa parcela de colaboradores que estão os técnicos responsáveis pela realização dos serviços, ou seja, se esses colaboradores não estão satisfeitos com o desenvolvimento de suas atividades a satisfação dos clientes pode estar comprometida e com isso toda a rentabilidade da operação.

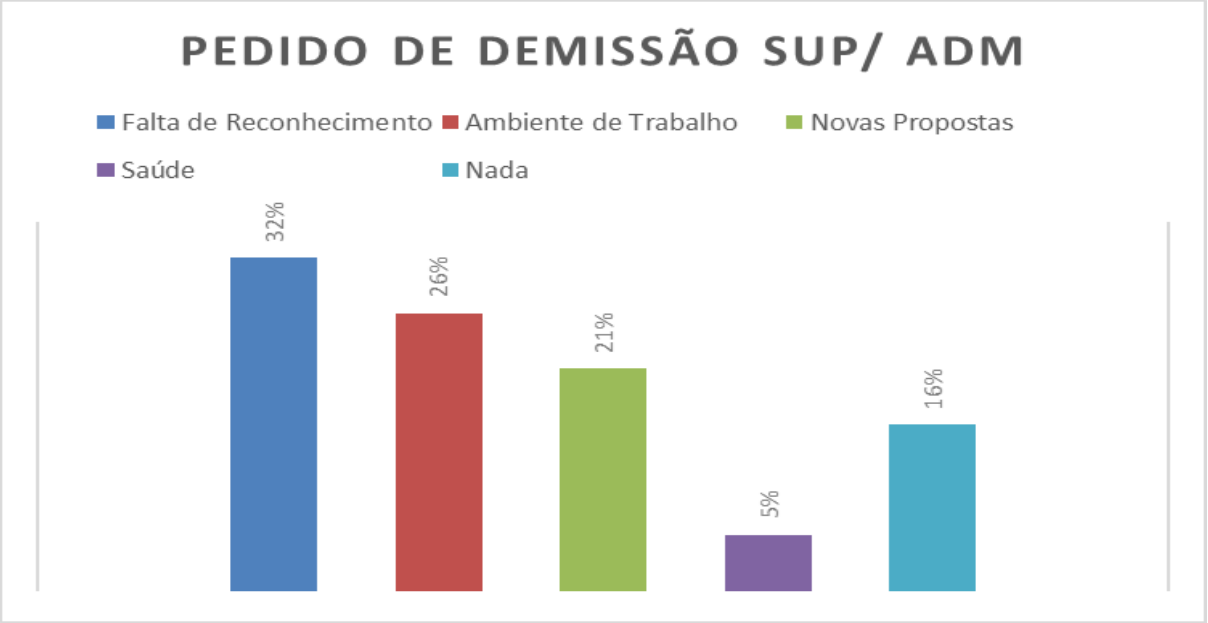
O que fica muito claro, é que no cenário atual apenas 17% dessa mão de obra se mostra satisfeita com seu emprego, o que é muito preocupante e isso tem que ser

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

observado como um pronto crítico, onde sem dúvidas tem muito trabalho a ser feito.

A seguir, iremos fazer a análise em relação ao possível pedido de desligamento em função dos Supervisores e Administrativos:

Gráfico 05 – Gestão – Sup. / Adm x Pedido de Demissão



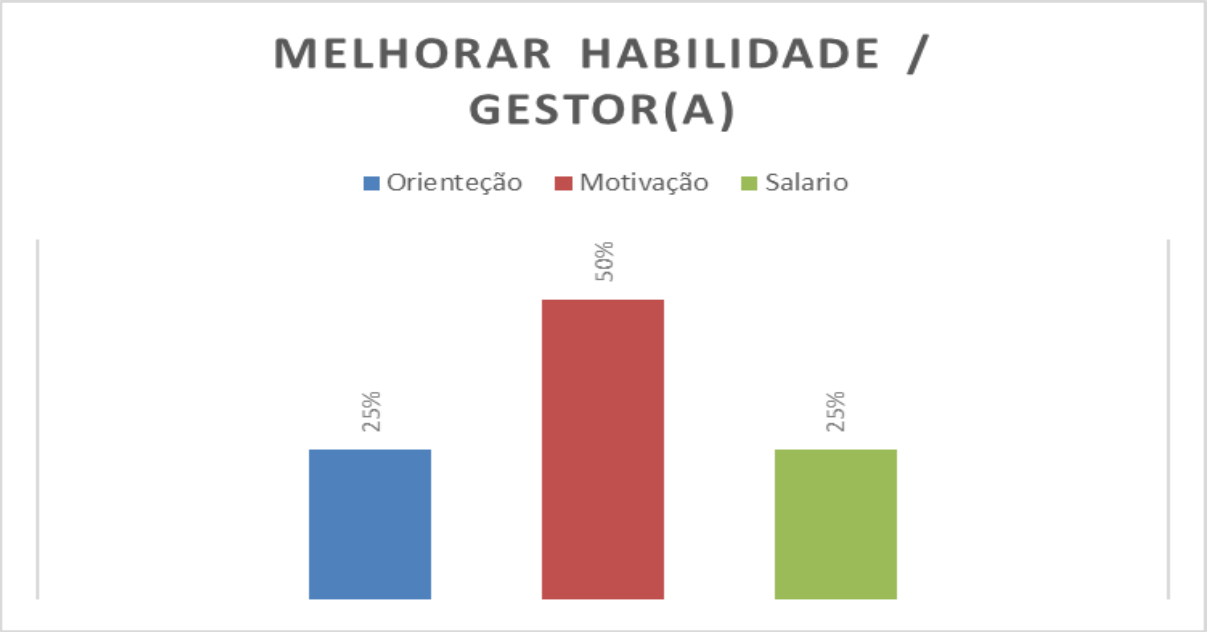
Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Autor - Maio de 2023.

Em nosso gráfico 05, evidenciamos que 58% dos colaboradores estão dispostos a pedir desligamento devido à falta de reconhecimento e ambiente de trabalho sendo respetivamente 32% e 26% o que nos leva ao entendimento que há uma falha clara de comunicação, feedback direto tanto do departamento de RH (recursos humanos) quanto dos superiores imediatos desses colaboradores.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Agora vamos fazer as análises em relação aos Gestores:

Gráfico 06 – Gestão – Sup. / Gestores x Melhorar Habilidades



Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Maio de 2023.

Como podemos observar, conforme pesquisa 50% dos gestores entendem faltar motivação para que se possa entregar um melhor resultado e quando observamos esse cenário, não se trata apenas financeiras, pois em sua grande maioria das vezes os gestores esperam reconhecimento dos serviços realizados. Hoje a grande “Mola” da gestão não é apenas os grandes resultados e lucros obtidos nas empresas, mas sim a capacidade de gerenciar conflitos, manter suas equipes motivadas ainda que os resultados não sejam imediatos, mas os bons gestores estão sempre buscando essa mola para seus liderados.

Dessa forma, podemos realizar ações para que possamos alcançar nossos objetivos, bem como:

- Promover maior integração entre os diversos grupos da organização;
- Intensificar os treinamentos;
- Investir no desenvolvimento profissional e pessoal;
- Reconhecer através de prêmios ou simplesmente por meio de elogios;
- Oferecer feedback quanto ao desempenho de toda equipe;
- Criar ambientes seguros e agradáveis;
- Avaliar constantemente o bem-estar e a satisfação pessoal dos funcionários;
- Promover um clima organizacional positivo;

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Essas são pequenas ações que podem melhorar radicalmente a estrutura de gestão de pessoas dentro de uma organização (SOVIENSKI; STIGAR, 2008). O resultado da pesquisa nos mostra ainda que temos uma parcela significativa desses gestores que buscam / dependem de orientações de seus superiores o que nos dá um percentual de 25% da mesma maneira encontramos 25% de gestores insatisfeitos com seus rendimentos ora, o que podemos esperar de uma equipe liderada por gestores que se encontram insatisfeitos com seus salários? Isso é um dos pontos principais em que a gestão de RH das empresas deve atuar, de modo a contornar todos e qualquer ponto de desequilíbrio da empresa.

Segundo (Ávila e Stecca 2015), um dos aspectos mais importantes da estratégia organizacional é o seu alinhamento com a função de gestão de pessoas. O planejamento estratégico de RH refere-se à maneira como a função de RH pode contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, simultaneamente, favorecer e incentivar o alcance dos objetivos individuais dos funcionários.

3.2 Análise de Custos

A gestão de talentos pode ser definida como uma estratégia para atrair, reter e desenvolver os colaboradores da empresa (TANSLEY & TIETZE,2013). Dessa forma, estaremos demonstrando os levantamentos de custos para a formação dos colaboradores de pós-vendas relacionados a treinamento, custos de passagens, tempo de deslocamento e é claro custo de mão de obra efetiva que as empresas deixam de vender, pois estão com seus colaboradores em treinamentos.

Ao realizar a análise de custos relacionadas aos treinamentos Técnicos de mecânicos, deve-se ser levado em consideração os custos indiretos para a empresa em relação ao investimento. Esse custo está relacionado ao valor real de mão de obra que a empresa deixa de vender nesse período em que o produtivo estará em treinamento.

Na planilha de custo 01, realizamos o levantamento básico para o translado, hospedagem e custo de treinamento:

Planilha de Custo 01 – Treinamento Técnicos Mecânico

Custo para Treinamento Técnico - Mecânico			Unidade	R$ Total	
Custo do Treinamento	R$	500,00	1	R$	500,00
Diário do Hotel	R$	200,00	5	R$	1.000,00
Despesa com Alimentação	R$	80,00	5	R$	400,00
Translado Avião	R$	1.500,00	2	R$	3.000,00
Translado Hotel x Aer x Casa	R$	100,00	4	R$	400,00
Custo Básico de Treinamento "40 horas"			**R$**		**5.300,00**

Fonte: Levantamento médio de custo, Autr - Maio de 2023.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Nessa planilha de custo 02, realizamos uma análise quanto a perda de horas técnicas que não será vendida devido à ausência do técnico para treinamento. Aqui é importante ressaltar, que para a manutenção do bom atendimento e qualidade dos serviços realizados, se faz necessário que essa agenda do técnico seja bloqueada de forma a não comprometer as atividades dos técnicos que estão na concessionária, daí a importância do planejamento da equipe de Gestão de Treinamento com a Gestão de Pós-vendas.

Planilha de Custo 02 – Horas Técnicas não vendidas

Tec em Treinamento	
Dias UT	5
Horas de Investimento 8h/D	40
Horas Efetiva 80%	32
R$ Efetiva	**R$ 8.000,00**

Fonte: Levantamento médio de custo, Autor - Maio de 2023.

Para o exemplo de formação de um Técnico, em uma capacitação de 40hs teremos um investimento na ordem de R$13.300,00 isso sendo bem direto, mas sabe-se que ainda temos as vendas de peças e serviços adicionais o que ainda poderia nos render um pouco mais.

A seguir estaremos analisando o investimento para a formação do Consultor Técnico:

Planilha de Custo 03 – Treinamento Técnico - Consultor Técnico

Custo para Treinamento Técnico - Consultor Técnico			Unidade	R$ Total	
Custo do Treinamento	R$	500,00	1	R$	500,00
Diário do Hotel	R$	200,00	5	R$	1.000,00
Despesa com Alimentação	R$	80,00	5	R$	400,00
Translado Avião	R$	1.500,00	2	R$	3.000,00
Translado Hotel x Aer x Casa	R$	100,00	4	R$	400,00
Custo Básico de Treinamento "40 horas"			**R$**		**5.300,00**

Fonte: Levantamento médio de custo, Autor - Maio de 2023.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Como podemos observar, o custo para o treinamento é igual ao investimento realizado para a formação do mecânico, entretanto tem que ser levado em consideração o quanto realmente está nos custando esse investimento.

A realidade nas concessionárias hoje, é que para cada CT temos dois (02) TEC, ou seja, quando estamos em fase de formação do CT o período em que ele irá passar para treinamento teremos uma redução no atendimento dos clientes e para que isso não se torne um prejuízo para a empresa, novamente o planejamento será fundamental e para esse caso em específico, teremos que acrescentar no planejamento de atendimento dos consultores um número maior de clientes a serem atendidos. Aqui vale uma observação, as concessionárias devem sempre ter assistentes para o atendimento de front, assim, quando temos o caso de formação dos colaboradores esses assistentes têm como dar um bom suporte para que o atendimento não tenha prejuízo em relação a qualidade.

Planilha de Custo 04 – Atendimento Treinamento Consultor Técnico

CT em Treinamento	
Dias UT	5
Numero de Atend./ Dia	8
Atend. Efetiva 80%	32
R$ 400 ticket médio	**R$ 12.800,00**

Fonte: Levantamento médio de custo, Autor - Maio de 2023.

No caso apresentado, estamos levando em consideração que o CT estaria recebendo apenas 80% de sua capacidade nominal por dia e vendendo apenas mão de obra técnica com um ticket médio de R$400,00 por veículo.

Entretanto sabemos que no atendimento ativo dos consultores técnicos temos uma gama de serviços ofertados e muitas vendas realizadas. Logo fica entendido que o investimento mínimo e direto para a formação de um Consultor Técnico seria de R$ 18.100,00. Segundo (Aquino et al.,1980) e (Almeida et al., 2007) o desenvolvimento tem como objetivo explorar o potencial de aprendizado, e a capacidade produtiva do colaborador com o papel de preparar o indivíduo para uma execução satisfatória de suas tarefas, de maneira a maximizar seu desempenho profissional e motivacional.

Conforme apresentado no Gráfico 01, 47% dos colabores da concessionária é composto de técnicos e consultores técnicos, por esse motivo o trabalho aqui apresentado será direcionado a esse público. As demais análises podem ser feitas a partir desses levantamentos.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

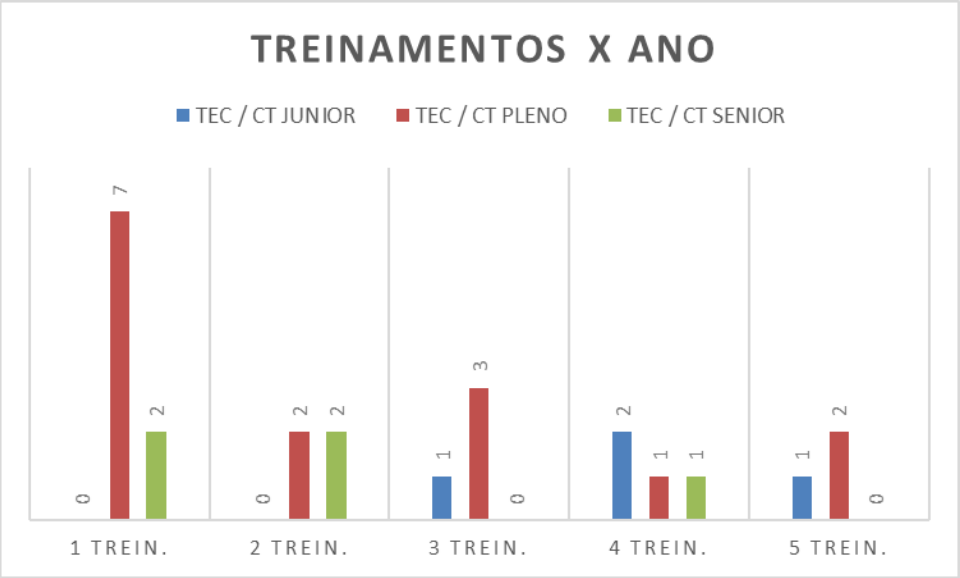
Podemos ainda observar a partir do Gráfico 02, que estes profissionais estão com uma média de permanência de 2(dois) anos nas concessionárias com isso fica cada vez mais evidente a falta de gestão colaborativa entre departamentos.

No Gráfico 07, podemos observar que temos em média 02 (dois) treinamento por colaborador ao ano o que pode ser visto como um gargalo para a gestão de talentos como já exposto em citações anteriores, visto que a formação pode ser o pilar do desenvolvimento profissional desses colaboradores.

Esse número pode ser afetado por vários motivos:

1- Planos de carreira claro;
2- Processo de seleção;
3- Profissional de Treinamento & Desenvolvimento;
4- Aptidão do colaborados;
5- Planejamento entre departamentos.

6- Gráfico 07 – Operacional – Treinamento x Ano



Fonte: Dados de pesquisa Retenção de Talentos, Autor - Maio de 2023.

Com base no exposto anteriormente, quanto ao tempo médio de permanência desses profissionais nas concessionárias, estaremos apresentando os custos rescisórios para tais colaboradores.

A partir dos valores médios de salário do mercado analisado, chegamos que esses profissionais estão ganhando R$ 2.800,00 os técnicos mecânicos e R$3.400,00 os consultores técnicos.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

Planilha de Custo 05 – Rescisão de Contrato – TEC MEC

Rescisão de contrato de trabalho - CLT

Rescisão de contrato de trabalho

Admissão:	05-Janeiro-2021
Afastamento:	05-Janeiro-2023
Motivo do afastamento:	Dispensa sem justa causa
Salário base:	R$2.800,00
Aviso prévio:	indenizado
Férias vencidas:	sim
Valor a ser pago:	**R$7.766,40**

Obs: (1) Além do valor da rescisão, o empregado tem direito à multa de 40% sobre o valor do fundo de garantia.

Fonte: https://calculoexato.com.br/

Base de Calculo 01 – Rescisão de Contrato – TEC MEC

Total de Vencimentos:	R$3.826,67 + R$0,00 + R$233,33 + R$4.044,44 + R$0,00 = R$8.104,44
Total de Descontos:	R$338,04 + R$0,00 + R$0,00 + R$0,00 + R$0,00 = R$338,04
Total Líquido:	R$7.766,40

Fonte: https://calculoexato.com.br/

Planilha de Custo 06 – Rescisão de Contrato – Consultor TEC

Rescisão de contrato de trabalho - CLT

Rescisão de contrato de trabalho

Admissão:	05-Janeiro-2021
Afastamento:	05-Janeiro-2023
Motivo do afastamento:	Dispensa sem justa causa
Salário base:	R$3.400,00
Aviso prévio:	indenizado
Férias vencidas:	sim
Valor a ser pago:	**R$9.401,15**

Obs: (1) Além do valor da rescisão, o empregado tem direito à multa de 40% sobre o valor do fundo de garantia.

Fonte: https://calculoexato.com.br/

O que podemos observar com esses custos, é que além do custo financeiro teremos ainda o custo temporal, tendo em vista que de alguma forma esses

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

colaboradores possuem algum vínculo de confiança com os clientes o que não é fácil para conquistar.

Um programa de treinamento deve ser sempre um processo continuo e dinâmico, que tenha como objetivo promover a melhoria da atuação profissional e a satisfação pelo trabalho realizado, repassando conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionadas a execução de tarefas ou otimização no trabalho. (Ávila e Stecca 2015).

4. Conclusão

O trabalho aqui apresentado teve como objetivo apresentar e levantar a discussão de como trabalhar a questão de retenção dos talentos das concessionárias dentro do pós-vendas, o que sem dúvida poderá ser abordado para os demais departamentos e/ou setores de serviços.

Como podemos observar nos dados levantados durante a pesquisa de campo e análises realizadas, o sucesso de um bom pós-vendas está ligado diretamente ao ambiente de trabalho em que seus colaboradores estão submetidos o que prevalece para o bom relacionamento dos clientes e consequentemente a satisfação dos mesmos.

Contudo, o que podemos ressaltar nesse trabalho é que há um custo muito elevado para capacitação profissional dos colabores e não somente isso, existe um custo muito maior ainda que é a fidelização dos clientes, esse por sua vez não há preço, mas sim valor, valor esse que sem dúvida é intangível.

Neste trabalho também pode ser observado o quão importante é a interação dos departamentos, pois para o sucesso do pós-vendas temos que ter um alinhamento do departamento de RH (Recursos Humanos), T&D (Treinamento e Desenvolvimento) e GPV (Gestão de Pós-vendas).

O trabalho abordou um tema que pouco é explorado ainda no segmento mas que tem uma grande relevância para o sucesso de qual quer empresa, hoje o que vemos é a busca incansável da retenção de cliente para gerar receita dentro do departamento de pós-vendas, entretanto como apresentado nesse trabalho, quando temos profissionais dedicados, satisfeitos e treinados em seus respectivos postos de trabalho, os clientes tem mais segurança em realizar os serviços em seus automóveis, dessa forma a retenção desses clientes se torna uma tarefa fácil.

Não se tem dúvida que no mercado globalizado de hoje, com tantas formas de compartilhamento de informação, a satisfação de um cliente pode ser traduzida em rentabilidade para qualquer segmento de bens e serviço, pois esse cliente será o principal agente publicitário dos bons serviços e atendimento que recebeu.

Em posse de todos os dados levantados e abordados nesse trabalho é que fica evidenciado que a necessidade de reter talentos, não se trata apenas de um bom

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/rmnm.v11i1.4153

desenvolvimento de gestão de pessoas, mas sim de uma gestão compartilhada de todos os departamentos da Concessionária para que se tenha um ambiente de trabalho agradável, participativo e porque não dizer inovador, tendo em vista que profissionais treinados possuem expertises para melhor desenvolver suas atividades.

Referências

KOTLER, P. **Administração de marketing** – 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ÁVILA, Lucas Veiga; STECCA, Jaime Peixoto. **Gestão de pessoas**. Santa Maria: Rede E-Tec, 2015.

SOVIENSKI, Fernanda; STIGAR, Robson. **Recursos humanos x Gestão de pessoas. Revista Científica de Administração**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 51-61, 10 jan. 2008.

VALVERDE, M., Scullion, H., & Ryan, G. (2013). **Talent management in Spanish medium-sized organisations**. The International Journal of Human Resource Management.

TANSLEY, C., & Tietze, S. (14 de April de 2013). **Rites of passage through talent management progression stages: an identity work perspective**. The International Journal of Human Resource Management.