

## MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS DO AGENTE DE CARGAS – UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA ALLOG *INTERNATIONAL TRANSPORT*

Bruna Oliveira Rossi<sup>1</sup>  
Luciane Gobbo Brandão<sup>2</sup>

### RESUMO

A competição acirrada em um mercado globalizado, obriga a adoção de um modelo assertivo e competente na gestão de pessoas. Competência é entendida como uma qualidade ou estado de ser funcionalmente adequado ou ter suficiente conhecimento, julgamento, habilidades ou força para uma determinada tarefa. Por meio disto, a gestão por competências busca conduzir os colaboradores a atingirem as metas individuais e da organização, por meio de suas competências técnicas e comportamentais, comportamento este que pode ser identificado pelas reações do profissional no ambiente organizacional na execução de tarefas. Estudar o comportamento dos colaboradores é o balizador para aprender a comprometê-los com o negócio, e uma equipe de profissionais comprometida pode aumentar, em muito, o valor criado para uma empresa. Um dos principais fatores desencadeadores da motivação deste trabalho foi o esclarecimento a respeito de quais competências são necessárias para atender as necessidades da organização, no contexto das atividades de agenciamento de cargas dentro na empresa *Allog International Transport*. Neste sentido, o presente trabalho objetivou analisar as competências para o profissional da área de agenciamento de cargas nas operações de comércio exterior da empresa *Allog International Transport*. Para alcançar este objetivo, foram elencados objetivos específicos como apresentar os cargos nas operações de Comércio Exterior da Allog, identificar as competências técnicas do agente de cargas da empresa Allog e verificar as competências comportamentais do agente de cargas da empresa Allog. A Allog foi escolhida como objeto de estudo de caso, devido a maior acesso na coleta de dados, considerando a experiência da acadêmica dentro da organização em diversos cargos no decorrer de 7 anos. Foi utilizada nesta pesquisa abordagem quantitativa e qualitativa, cuja coleta de dados deu-se por pesquisa bibliográfica e documental, utilizando-se de dados primários e secundários. Os dados primários foram coletados por meio da metodologia DISC, o qual objetiva avaliar o comportamento das pessoas em um certo ambiente, em que busca-se avaliar quatro traços básicos de comportamento nas pessoas: Dominância (D), Influência (I), Estabilidade (S) e Conformidade (C). Os dados secundários foram reunidos do material disponibilizado pela empresa e do material científico pesquisado pela acadêmica. A pesquisa obteve caráter descritivo e exploratório. Participaram da pesquisa 10 colaboradores entre matriz e filiais no período de janeiro 2016 à dezembro 2016. Constatou-se como resultado desta pesquisa que a acadêmica conseguiu mapear as competências técnicas e comportamentais, tornando-as de forma clara e com fácil acesso a todos os colaboradores da empresa. A partir desta análise, sugere-se a empresa que a utilize como instrumento fundamental no processo de seleção, possibilitando o desenvolvimento em plano de carreira individual para os colaboradores com eventuais treinamentos, bem como auxiliando em futuros processos de promoção interna. Por fim, a Allog poderá utilizar esta ferramenta para captação e retenção de talentos, e por consequência obterá maior crescimento com diferenciação no mercado.

Palavras-chave: Competências. Agenciamento de Cargas. Comércio Exterior. DISC.

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Comércio Exterior, UNIVALI – Campus Itajaí/SC  
bruna.rossi109@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. lugobbo@univali.br