



MAKING PEOPLE CARE

ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO (ONBOARDING)

| Dra. Andreia Vasconcelos

Quando falamos em *Onboarding* sabemos de um modo geral que se trata da integração e acolhimento de novos elementos numa empresa. No entanto, será que temos noção do real impacto desse momento no percurso dos colaboradores?

Antes de mais, é importante falarmos no contrato psicológico. Ao longo dos anos, os especialistas na área aperceberam-se de que o contrato psicológico entre o colaborador e a organização tem vindo a alterar radicalmente os seus moldes. Numa fase inicial tendia a basear-se essencialmente no sentimento de dever, lealdade e antiguidade, enquanto hoje, aquele mesmo contrato é marcado maioritariamente pelo sentimento de pertença, traduzindo-se em motivação, oportunidades, confiança, reconhecimento, comunicação, respeito, entre outros.

Assim, torna-se fulcral compreendermos em que é que consiste este processo.

O *Onboarding* compreende um conjunto de ações que visam facilitar a adaptação dos novos colaboradores às organizações e às especificidades de cada equipa. Encontra-se dividido em duas etapas:

A **Integração**, que consiste em dar a conhecer ao colaborador a organização, através da partilha de informações necessárias e relevantes para que este se possa tornar autónomo e eficiente, integrando-o na sua respetiva função;

O **Acolhimento**, que se traduz no processo através do qual os colaboradores são recebidos na organização e onde se cultivará o sentimento de pertença, a motivação, a interiorização da cultura, a visão e valores da empresa. Esta etapa é essencial para se detetarem talentos e delinear estratégias para a retenção dos mesmos na organização.

Através destes conceitos, conseguimos perceber que o *Onboarding* apresenta uma enorme importância, uma vez que este consiste numa fase crucial para o estabelecimento de uma relação entre o colaborador e a empresa. O colaborador deverá sentir-se apoiado, acompanhado e bem esclarecido quanto às suas funções, evitando que se sinta frustrado na sua integração, o que por sua vez terá impacto na sua permanência e consequentemente no índice de turnover da organização.

Como diz o velho ditado «*colaboradores felizes, empresa feliz*».

Se tivermos em conta um estudo recente realizado pela *Society for Human Resources Management Foundation* (EUA), este diz-nos que 20% do turnover ocorre nos primeiros 90 dias.

Um outro estudo de 2022 feito pelo *Aberdeen Group's Research* demonstrou, pelo contrário, que um *Onboarding* bem estruturado, proporcionará um maior envolvimento dos novos membros (69%), aumentará a taxa de retenção (50%) e tornará o colabo-



rador mais produtivo e de forma mais célere (65%). De acordo ainda com um artigo do *Harvard Business Review* de abril de 2022, “*Onboarding can make or break a new hire’s experience*”, é essencial ter uma equipa focada na receção e integração dos novos colaboradores, estabelecer bem os objetivos e como será o seu percurso na organização, sendo ainda essencial continuar a acompanhar os novos elementos nos primeiros meses para que se sintam sempre seguros e acompanhados (*Sibisi & Kappers, 2022*). Destacamos ainda a importância da criação de uma relação de comunicação transparente entre a organização e os seus novos colaboradores, de modo a evitar que estes criem expectativas que mais tarde possam ser frustradas, resultando consequentemente na rutura do contrato psicológico e gerando um

impacto negativo ao nível do seu envolvimento e motivação.

A verdade é que o processo de *Onboarding* encontra-se estreitamente relacionado com a primeira impressão que o colaborador terá da organização aquando da sua integração, podendo esta definir desde logo o vínculo que o colaborador pretenderá manter com a mesma.

É por isso que os Recursos Humanos assumem o compromisso de receber, acolher e integrar os novos membros da melhor forma, para que todos possam sentir que enquanto novos colaboradores são bem recebidos, que fazem parte de um todo e que não representam apenas mais um número. Trabalhando sempre no sentido de construir não só uma forte organização, mas também uma família.