



# Sucessão na Supergasbras: um processo sustentável e de longevidade do negócio

<u>Categoria</u>: Grande Organização Modalidade: Desenvolvimento

Fernanda Cancio (Gerente de Desenvolvimento Organizacional) Fernanda Rodrigues (Coordenadora de Gestão de Talentos) Francine Dallolio (Analista de Gestão de Talentos)



# **APRESENTAÇÃO**

Há mais de 78 anos distribuímos gás GLP (Gás Liquefeito de Petróleo) que abastece milhões de famílias brasileiras, estabelecimentos comerciais e indústrias. A Supergasbras, hoje, está entre as maiores empresas do ramo no país.

É uma empresa multinacional que faz parte do grupo SHV, líder mundial na distribuição de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo), reconhecido como um dos combustíveis fósseis mais sustentáveis que existe. Atualmente, é uma das principais distribuidoras nacionais, com uma história de tradição, inovação e evolução.

São 20 unidades de negócio espalhadas pelo Brasil com o maior e mais moderno parque de engarrafamento do mundo, localizado em Duque de Caxias, no Rio de Janeiro. Tendo mais de 11 mil revendedores pelo Brasil e comercializando 1.5 milhão de toneladas de GLP anualmente (dados referentes ao ano de 2020).

Para tanto, seguem informações relacionadas a corporação:

- Razão Social: SUPERGASBRAS ENERGIA LTDA
- CNPJ: 19.791.896/0001-00
- Ramo de Atividade: Principal atividade Comércio atacadista de gás liquefeito de petróleo (GLP).
- Ano de Fundação: 30/08/1955 (conforme cartão de inscrição estadual).
- <u>Endereço</u>: Avenida Presidente Wilson 231, 20º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ.
- Número de colaboradores: Aproximadamente 4.500.
- Nome/ Titulação do responsável pela inscrição: Fernanda Marinheiro Cancio Soares /Gerente de Desenvolvimento Organizacional.
- Descrição de atuação: Gestora da área de desenvolvimento organizacional, responsável pelos subsistemas de RH: Treinamento, Desenvolvimento, Recrutamento, Comunicação, Gestão de Mudança e Responsabilidade Socioambiental.



# TÍTULO: Sucessão na Supergasbras: um processo sustentável e de longevidade do negócio

#### **RESUMO DO CASE**

Os processos sucessórios dentro das empresas têm como premissa garantir a longevidade e a manutenção da competividade organizacional. Sucessões não planejadas ou realizadas de forma inadequada, podem, dentre tantos resultados negativos neste cenário, gerar um enfraquecimento da cultura, fuga de talentos e um desgaste reputacional frente ao mercado.

Para muitas empresas esse tema tem sido um grande desafio, especialmente sob a ótica das diferenças geracionais, da dificuldade na construção de *pipelines*, da rotatividade, assim como da escassez de programas de desenvolvimento focados nas habilidades e experiências necessárias para cargos de liderança.

Na Supergasbras, o planejamento sucessório vem sendo trabalhado ao longo dos anos com práticas responsáveis e integradas a outros programas e projetos da corporação, envolvendo as esferas executivas de tomada de decisão nacional e internacionalmente. O foco principal aqui é fazer essa "passagem de bastão" ser cada vez mais fluida e desburocratizada, atendendo aos interesses de todos os indivíduos envolvidos.

Nosso processo de sucessão é baseado em *performance* e potencial, em uma jornada respeitosa. Os colaboradores elegíveis ao processo de sucessão possuem clareza de seu posicionamento interno em relação às duas classificações. Além disso, cada etapa é marcada pelo sentido de prontidão e o entendimento claro de que a carreira é individual e intransferível, com incentivo ao protagonismo, na qual a empresa e o colaborador devem estar confortáveis e de acordo com qualquer movimentação.

Neste case, abordaremos aspectos fundamentais do processo de sucessão na Supergasbras. Falaremos das engrenagens e elementos que compõem o Ciclo de RH, como, por exemplo, o Programa de Gestão de Desempenho (PGD), o *Talent Review*, as Academias de Desenvolvimento, bem como a realização do mapeamento e sucessão de cargos críticos na companhia, que são monitorados e discutidos a cada seis meses.

Outro ponto que estará em pauta é o talento. A definição de talento é assunto estratégico, principalmente quando olhamos para a SHV, grupo holandês líder mundial em distribuição de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo), do qual a Supergasbras faz parte. Dentre as empresas do grupo, o Brasil — além de uma operação robusta e geradora de resultados expressivos — tem se destacado pela reputação ilibada do capital intelectual, sendo capaz de exportar colaboradores nos últimos anos para cargos e posições de liderança e de líderes de si mesmos nas empresas do grupo ao redor do mundo.

Sabemos que toda e qualquer mudança não se trata apenas da troca da cadeira que está sendo ocupada. Há uma relação direta com a influência que essa mudança pode causar no meio, na cultura e nos indicadores de *performance* que iremos apresentar ao longo deste trabalho.



# INTRODUÇÃO

Somos uma empresa que pensa a ambidestria organizacional a partir do planejamento meticuloso e contínuo, colocando energia no que é preciso para o hoje e pavimentando o caminho para o futuro, ambos sob alicerces sustentáveis. Esse foi um dos principais motivos pelos quais a Supergasbras escolheu estruturar seu processo de sucessão, entendendo que longevidade é a chave para se manter competitivo no mercado.

Neste cenário, orientamos nossos esforços para as posições estratégicas gerenciais e executivas, bem como para o mapeamento de profissionais com habilidades técnicas e perfil comportamental aderentes à cultura da empresa, a fim de que esses possam assumir cargos conforme a necessidade.

Não é à toa que compreendemos o mapeamento de sucessão como parte do sucesso da Supergasbras, incluindo o plano de prontidão. Todo o processo está contido em uma grande engrenagem composta por etapas que utilizam metodologias e ferramentas para assegurar boas escolhas de profissionais diante de situações críticas, desligamentos ou aposentadorias.

Entendemos que para alcançar novos patamares de crescimento, a Supergasbras precisa investir tempo e esforço neste processo. E tem feito isso, o que significa dizer que estamos sempre abertos ao aprendizado, aos ajustes de rota e o foco no desenvolvimento dos talentos.

#### CORPO DO TRABALHO

Cada projeto e ação que será citada vem nos ajudando a superar os desafios e conquistar resultados diferenciados, fortalecendo as boas práticas e valorizando as pessoas que trabalham na Supergasbras. Por isso, podemos afirmar que não existe fórmula única ou mágica para o planejamento e mapeamento sucessório. São etapas estruturadas que levam em consideração o maior ativo da Supergasbras: as pessoas.

Cada experiência, por mais desafiadora que possa vir a ser, tem contribuído para alavancar o que desejamos em termos de futuro. Portanto, é necessário o entendimento de que o processo de Sucessão não é algo isolado. Ele está intimamente ligado às definições, análises, governanças, programas de desenvolvimento, oportunidades e o protagonismo de carreira por parte do colaborador.

A Supergasbras, como já exposto anteriormente, é uma empresa multinacional com alta capilaridade. Pensando nisso, a ideia é que as iniciativas se conectem – conceitualmente e geograficamente – para oferecer maior segurança nas tomadas de decisão e garantir transições tranquilas e desburocratizadas para todos os times distribuídos pelo território nacional.

A seguir, iremos explorar detalhadamente as relações e composições que envolvem o mapeamento sucessório de profissionais dentro da companhia e seus respectivos desdobramentos.



#### Definição de Talento

Na Supergasbras, talento significa: "Valorizamos quem procura superar os objetivos propostos. É aquele que tem coragem de ir além, fazer mais e melhor, de maneira colaborativa. É aquele que questiona, propõe e mostra caminhos diferentes. O talento busca encantar os nossos clientes!".

Essa definição foi criada de forma coletiva, uma verdadeira cocriação a partir de *workshops* realizados nas unidades de negócio distribuídas pelo Brasil, reunindo colaboradores de diferentes áreas e cargos, abraçando maior diversidade de ideias e pensamentos. E diferente do que se pode intuir, essa definição não foi uma iniciativa da área de Recursos Humanos, mas sim dos funcionários e do entendimento deles sobre o que é talento e quem se destaca na companhia.



Refere-se às habilidades, competências e características que as pessoas possuem ou precisam desenvolver ao longo da carreira para contribuir com o sucesso organizacional, não se limitando apenas aos quesitos técnicos. Adicionalmente, é esperado que tais talentos tenham uma atitude inovadora, de fácil adaptação as mudanças e com boas habilidades interpessoais, já que o ambiente dos negócios está em constante mudança e evolução.

É neste sentido, que a Supergasbras entende o valor de se ter um *pipeline* de talentos bem desenvolvido. Isso significa dizer que a organização pode lidar com transições de liderança de forma eficiente, sem grandes conflitos e impactos na *performance* dos times.

Vale ressaltar que não basta apontar potenciais talentos. Tão importante quanto mapear, é avaliar continuamente o desempenho e o desenvolvimento deles por meio do Programa de Gestão de Desempenho e do *Talent Review* (detalharemos no tópico a seguir). O objetivo é garantir que estejam preparados para assumir funções que exijam maior responsabilidade quando necessário.

## Mapa de Sucessão x Plano de Prontidão

Preparar sucessores é fundamental e estratégico. A Supergasbras entende esse processo como sendo crucial para identificar e desenvolver talentos internos que possam assumir posições de liderança no futuro.

Esse mapeamento é realizado anualmente, há mais de 10 anos, e usa como base os resultados obtidos no Programa de Gestão de Desempenho (PGD) – que avalia as metas alcançadas – e no *Talent Review*, Programa global da SHV, para cargos a partir de analista sênior. No *Talent Review*, é realizada a análise de potencialidade e desempenho que enquadra o profissional em uma matriz com nove quadrantes, o chamado *nine box*. São diversos comitês realizados para discutir o nome das pessoas mapeadas de forma justa e colaborativa com base em exemplos e evidências comportamentais.



Após o enquadramento, são realizadas discussões entre gestores e o time de Recursos Humanos para calibrar tais avaliações e assegurar consenso. Na sequência, criam-se planos de desenvolvimento com base nas necessidades identificadas de cada avaliado e suas devolutivas.

Os profissionais classificados em alto desempenho e alto e médio potencial são mensurados em um plano de prontidão, no qual definimos as possibilidades de movimentações internas e o prazo. Na Supergasbras, avaliamos nas seguintes faixas: **0 a 6 meses**; **6 meses a 2 anos**; **2 a 5 anos**.

Todos os colaboradores mapeados se tornam candidatos ideais para os programas de desenvolvimento nacional e internacional, além do planejamento de sucessão. E outras iniciativas internas como programa de educação continuada, com auxílio de inglês e MBA ou pós-graduação, participação em programas de *coaching*, mentoria, cursos de formação e atuação em projetos estratégicos e importantes que permitem maior visibilidade e exposição.

É nesta etapa, que os nomes de potenciais sucessores e talentos vão para a apreciação da SHV junto a Diretoria de Recursos Humanos do Brasil para discutir cada um listado.

Com todas as análises e deliberações claramente sinalizadas, o plano de prontidão e sucessão assume a sua versão final. O entendimento é que a partir daqui, em termos de capital intelectual, a Supergasbras vai poder responder de maneira eficaz demandas que possam impactar suas operações a longo prazo e possibilidades futuras.

E como esses dois cenários – sucessão e prontidão – se conectam? Para ambos, as palavras-chave são: planejamento proativo. São iniciativas complementares e estão intimamente relacionadas com o planejamento e a continuidade dos negócios em cenários adversos e abruptos de mudança.

Porque tão valioso quanto mapear sucessores, é fazer com que essas pessoas queiram continuar na companhia (retenção), se mantenham engajadas e felizes. Por isso, a seriedade e o comprometimento em oferecer treinamentos e programas de desenvolvimento estruturados, como veremos no próximo tópico.

Vale mencionar um ponto bastante relevante em todo o processo descrito acima é a mobilidade interna. Ela desempenha um papel essencial e único no desenvolvimento de carreira na Supergasbras, já que temos unidades de negócio espalhadas em boa parte dos estados brasileiros.

Hoje, profissionais com indicativo positivo para mobilidade tem maior chance de explorar diversas áreas e aplicar suas competências de maneira ampla, assumindo novos desafios, adquirindo experiência e contribuindo para uma cultura contínua de aprendizado.

Dessa forma, a mobilidade tem se tornado fator condicionante e decisório quando o assunto são promoções e movimentações internas.



#### Programa de Gestão de Desempenho e Talent Review

A Supergasbras é uma empresa que possibilita diversas oportunidades de desenvolvimento profissional e reconhece os seus colaboradores por meio de políticas e programas bem estruturados que apoiam os profissionais na construção de suas carreiras.



Duas dessas iniciativas, são: o Programa de Gestão de Desempenho (PGD), com 1.500 pessoas avaliadas, e o *Talent Review*, com 500 colaboradores. Ambos, presentes no Ciclo de RH.

Todos os anos a alta direção estabelece metas alinhadas à estratégia da Supergasbras que são cascateadas para as suas equipes. Após o colaborador alinhar as metas do ano com seu gestor direto, é preciso formalizar o processo no *Workday* — plataforma que une todas as empresas do grupo SHV e unifica dados e informações das avaliações de desempenho.

O processo ainda contém a construção dos Planos de Desenvolvimento Organizacional (PDI), que, na Supergasbras, são chamamos de "Itens de Desenvolvimento". Independente da nomenclatura adotada, se trata de um plano focado na individualidade, uma ferramenta para inclusão de ações específicas de treinamento e desenvolvimento para cada colaborador, sendo uma etapa mandatória no momento da contratação das metas.

O resultado é uma nota em uma escala de 1 a 5, na qual cinco é o maior e mais importante valor. Essa avaliação serve de pilar para o Programa Global da SHV, *Talent Review,* que propõe uma análise de potencial de colaboradores nos cargos de Analista Sênior, Especialista, Supervisores, Coordenadores e Gerentes. O programa tem como objetivo avaliar os colaboradores e mapear possíveis sucessores para a Supergasbras.

#### Programas de Desenvolvimento – Nacionais e Internacionais

No âmbito nacional, contamos com a Academia de Desenvolvimento Supergasbras, que reúne uma trilha de desenvolvimento voltado para as lideranças de diferentes níveis. São eles: **Acelera** (Gerentes), **Avançar** (Coordenadores), **Ascender** (Supervisores) e **Ampliar** (Analistas Sêniores e Especialista).





Em termos numéricos, cada programa apresenta os seguintes indicadores:

Acelera: Aproximadamente 70 gerentes treinados anualmente – com 12% do público sendo feminino – carga-horária de 20 a 24 horas anuais de treinamento.

Avançar: Aproximadamente 230 coordenadores treinados anualmente – com 30% do público sendo feminino – carga-horária de 20 a 24 horas anuais de treinamento.

Ampliar: Aproximadamente 160 colaboradores treinados anualmente – com 45% do público sendo feminino – carga-horária 20 horas anuais de treinamento.

**Ascender:** Aproximadamente 90 colaboradores treinados anualmente – com 30% do público sendo feminino – carga-horária 20 horas anuais de treinamento.

O modelo de aprendizagem dos programas segue a metodologia 70|20|10. Sendo 70% de experiências próprias e vivência profissional do cotidiano; 20% aprendizado informal e interações; e 10% pelo aprendizado formal. Esse modelo de abordagem estimula que o profissional seja protagonista de seu desenvolvimento e mude sua mentalidade a respeito da própria carreira. Com isso, parte-se do princípio de que esse colaborador precisa ser ativo tanto na montagem do processo quanto na execução.

Além disso, ainda contamos com o *Taking the Stage*, treinamento global da SHV focada no público feminino e cascateado para todas as empresas do grupo ao redor do mundo; e o **Jovens Profissionais**, voltado para aprimorar e acelerar a criação de um *pipeline* de liderança dentro do time comercial a longo prazo.

A Supergasbras conta também com o programa das "academias técnicas", uma iniciativa de treinamento e gestão do conhecimento que visa disponibilizar aos colaboradores mais conhecimento e capacitação em conteúdo especializado dentro de suas áreas de atuação e de campos afins ao negócio. Atualmente contamos com oito academias disponíveis, somando 30 módulos disponíveis para acesso em nossa plataforma de *e-learning*.

Contamos também com a iniciativa do programa "Super Conhecimento" que tem como objetivo divulgar e disseminar para todos os colaboradores, conhecimento a respeito das diferentes áreas do negócio. Atualmente contando com 57 conteúdos disponíveis em nossa plataforma de *e-learning*.

Ademais, compreendemos nosso programa de *feedback* — conhecido e chamado de *Check-in* — como essencial para o desenvolvimento profissional, promovendo uma cultura que valoriza a satisfação e o protagonismo na carreira. Além dos momentos formais e obrigatórios associados à contratação e revisão de metas, a empresa estimula o *feedback* como uma ferramenta cotidiana de crescimento e reconhecimento.

Para reforçar essa cultura, realizamos ações contínuas ao longo do ano, oferecendo oportunidades para *feedback* formal e informal, fornecendo orientações sobre práticas eficazes, conectando o *feedback* aos temas estratégicos e incentivando o uso de diversas plataformas, destacando sua importância para o desenvolvimento e avanço na carreira dos colaboradores.

Pensando também nos programas de desenvolvimento de porta de entrada, a Supergasbras possui os programas T*raine*e e de Estágio. O Programa para



trainees é uma iniciativa estratégica de aceleração de carreira, com cada ciclo tendo em média 18 meses de duração. O atual ciclo conta com 15 participantes e oferece uma trilha de desenvolvimento especializada contando com vários treinamentos técnicos e comportamentais, bem como a oportunidade de desenvolvimento *on the job* com acompanhamento dos gestores e mentores experientes.

Com um foco em desenvolvimento contínuo e crescimento profissional, o programa visa não apenas capacitar os novos talentos, mas também preparálos para assumir papéis de liderança e contribuir significativamente para o sucesso a longo prazo da empresa.

Como parte do grupo SHV, os colaboradores da Supergasbras também têm a oportunidade de participar dos programas internacionais da empresa. O acesso se dá exclusivamente por nomeação da Diretoria Executiva e da validação da SHV. Após o *Talent Review*, os colaboradores são mapeados e seus nomes são submetidos à SHV para análise e possível aprovação. Todos os programas são conduzidos em inglês, portanto, o domínio do idioma é essencial. A Supergasbras propõe candidatos à SHV, considerando critérios como proficiência em inglês, mobilidade, experiência e potencial de sucessão. Nesse cenário, contamos com os seguintes programas internacionais de desenvolvimento:

Um programa para Diretores e Gerentes que aborda *lean*, liderança e estratégia da SHV Energy. Um programa para profissionais seniores que oferece um aprendizado intensivo de liderança para sucessão de cargos. Um programa para especialistas, coordenadores e gerentes que trabalha modelo de liderança da SHV, abordando desafios e dilemas da liderança. Uma academia para analistas seniores, especialistas, coordenadores e gerentes que oferece um curso *online* de oito semanas sobre estratégia, inovação e negócios, com um desafio final que pode levar a uma viagem aos Países Baixos.

Além disso, um programa para diretores e gerentes visando aumentar a compreensão dos valores e princípios da SHV, promovendo pertencimento e compromisso. E outro para gestores seniores que facilita o *networking* e o alinhamento com os objetivos estratégicos da SHV, promovendo a aprendizagem contínua.

Para Supergasbras, treinamentos e programas de desenvolvimento são peçaschave no planejamento de sucessão. O grande objetivo é assegurar que a organização tenha um fluxo constante de talentos prontos para assumir responsabilidades de liderança. Ao investir nesses programas, nacionais e internacionais, a Super também ajuda a promover um ambiente de trabalho motivador, engajado e que favorece a progressão de carreira.

#### Mapeamento de Cargos Críticos

É um exercício recorrente entre muitas empresas a realização do mapeamento de cargos críticos. Essa é uma estratégia que independe do tipo de negócio e do segmento que atuam. Na Supergasbras não é diferente, essa prática tem nos ajudado a reduzir o tempo na reposição das vagas como um todo dentro da companhia, principalmente se levarmos em consideração as posições gerenciais e executivas.



Hoje, temos mapeados mais de 20 cargos em condição crítica para os dois níveis de liderança (gerentes e diretores) na organização. Este processo é reavaliado anualmente e leva em consideração a importância estratégica do cargo, o impacto que sua vacância poderia ter sobre as operações da empresa e o grau de dificuldade de encontrar no mercado profissionais qualificados para rápida reposição.

Para esse cenário mapeado, temos total ciência de que a recomposição precisa ser rápida e acertada. Isso tem sido possível em função de um plano estruturado de cargos críticos, que nos permite avaliar as possibilidades de risco, caso essas posições fiquem vagas, e criar assim um *pipeline* sólido de sucessão.

# Uso das Inteligências Artificiais

De acordo com uma recente <u>pesquisa global da IBM</u>, cerca de 78% dos líderes empresariais brasileiros investirão em tecnologia nos próximos 12 meses — o que inclui soluções como IA, automação e nuvem híbrida. A porcentagem é maior do que em outros países, como EUA, Japão, Alemanha e Reino Unido.

Seguindo as tendências tecnológicas da atualidade, a área de Gestão de Talentos da Supergasbras, responsável pelo mapeamento de sucessão, avaliação de desempenho e programas de treinamento e desenvolvimento, começou a utilizar múltiplas ferramentas de Inteligência Artificial (IA).

Esse passo tem relação direta com um movimento de automatização de alguns processos internos, como, por exemplo, o mapeamento de sucessão e seus desdobramentos. A ideia é dar celeridade ao processo com base em dados mais rápidos e precisos.

As ferramentas de inteligência artificial têm apoiado a elaboração dos relatórios de *Talent Review*, análise de cenários, compilações para discussão nos Comitês e na construção de um *Power BI* coletivo, que faz o cruzamento de dados e contraposição de informações.

## RESULTADOS E CONCLUSÃO

Quando olhamos o mercado, uma certeza comum a todas as empresas é que compreender os indicadores relacionados ao tema de sucessão ajuda a entender as chances que se tem diante das transições, especialmente as de liderança. Para isso, recorremos aos dados, números e informações cruciais que vão compor a tomada de decisão nos processos sucessórios.

No último ano, um terço da nossa liderança teve oportunidade de movimentação interna. Em 2024, tivemos cerca de 30% colaboradores mapeados para movimentações verticais e horizontais, com um cenário percentual de turnover abaixo de 2%. E se levarmos em consideração o percentual dos mapeados no plano de sucessão, cerca de 40% do público teve oportunidades internas e no grupo SHV entre 2023 e 2024.



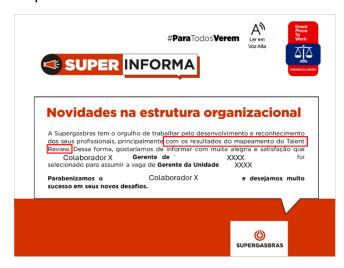
Para fins de investimento, em 2023 a Supergasbras destinou aproximadamente 40% do orçamento da Gerência de Desenvolvimento Organizacional em treinamentos, práticas e ações de desenvolvimento, o que reflete o compromisso contínuo da organização com o crescimento de seus profissionais e, por consequência, a atenção com os processos de sucessão.

Em resumo, abordamos o cenário atual de sucessão na Supergasbras e todos os seus desdobramentos. Reafirmamos que a melhoria contínua nos processos sucessórios é necessária e que o compromisso com nossos colaboradores é um dos pilares fundamentais para o sucesso.

Estamos ansiosos e abertos para novas estratégias, inovações de processos e acompanhamento de seus impactos positivos. A jornada para a excelência é diária e a Supergasbras está comprometida nessa missão. Continuaremos monitorando os resultados e ajustando nossas abordagens, a fim de pavimentar um futuro longevo e sustentável para o nosso negócio.

#### **ANEXOS ILUSTRATIVOS**

Informe evidenciando promoção/movimentação utilizando resultados do mapeamento e *Talent Review*.



E-mail de convocação para treinamento do programa de formação de lideranças futuras, a partir de potenciais mapeados em *assessment* e PGD.





E-mails de convocação para treinamentos de desenvolvimento de lideranças



Peças de comunicação sobre a semana dedicada ao *Feedback* (*Check-in*), iniciativa de desenvolvimento interno para toda a empresa e cargos (inclusive com mesa redonda onde tivemos um líder).

