

## O PAPEL DO RH PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO EM UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Lucas Freitas Bourscheid<sup>1</sup>

Janice Walter<sup>2</sup>

### RESUMO

Esse artigo tem como tema o papel do RH no processo de humanização em uma empresa de prestação de serviços na empresa Procel Projetos e Construções Elétricas Ltda., localizado na cidade de Santa Rosa de Rio Grande de Sul, o qual buscar encontrar os fatores mais significativos no processo de comunicação entre empresa e empregados na organização. O principal objetivo de o estudo visualizar, identificar os elementos necessários para a empresa Procel Projetos e Construções Elétricas Ltda., justifica-se assim a importância do estudo no papel de RH no processo de humanização das políticas da empresa para acolhimento do emprego na estudado. O estudo abordando vários autores como Adams, Andrade, Araújo, Betts, Chiavenato, Crozatti, Costa, Freire, Lacombe e Lakatos trazendo suas teorias relacionadas: a evolução da gestão de pessoas, o processo de gestão de pessoas, a cultura organizacional e comportamento organizacional e as práticas e processo de humanização. O trabalho foi realizado através de uma entrevista, gravada de vídeo com tradutora de Libras junto à supervisora e funcionário para conhecer a organização de uns questionários aplicados aos funcionários para identificar as necessidades e expectativas sobre o papel de RH como gestão de recursos humanos dentro da organização na estrutura da empresa, assim geraram-se dados que foram analisados e interpretados, e dessa forma pode concluir-se que a única divergência encontrada na organização foi em relação oportunidades de crescimento o profissional o papel de gestor de Rh, a qual se sugere implantação de

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Gestão de Recursos Humanos -5° Semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. [lucasbourscheid@hotmail.com](mailto:lucasbourscheid@hotmail.com)

<sup>2</sup> Mestranda em Desenvolvimento – UNIJUI, Bacharel em Administração/Comércio Internacional- FEMA, Especialista em Gestão de Pessoas – UNINTER. Docente nas Faculdades Integradas de Assis, cursos de Ciências Contábeis, Tecnólogo em Tecnologia da Informação e Recursos Humanos. [Janice@sommacontabilrs.com.br](mailto:Janice@sommacontabilrs.com.br)

recrutamento e seleção, treinamento, comunicação, integração social, bem estar dos seus funcionários no clima organizacional e motivam os empregados da empresa Procel, onde esse plano irá desenvolver uma busca por novos conhecimentos por parte dos funcionários, pois quanto mais conhecimentos obtiverem mais oportunidade de crescimento terão dentro do papel de RH no processo de humanização em uma empresa de prestação de serviços.

### **ABSTRACT**

This paper has as its theme the role of HR in the processo f humanization in a company providing services in the company Procel Projetos e Construções Elétricas Ltda., Located in the city of Santa Rosa, Rio Grande do Sul. At the communication process between companies and campanies in the organization. The main purpose of the study is to identify the elements necessary for the company Procel Projetos e Construções Elétricas Ltda., thus justifying the importance of the study in the role of HR in the processo f humanization of the company's policies to host employment in the study. The study addressing several authors such as Adams, Andrade, Araújo, Betts, Chivavento, Crozatti, Freire, Lacombe and Lakatos bringing their related theories: the evolution of people management, the processo of people management, organizational culture and organizational behavior and the practices and processo f humanization. The work was performed through na interview, recorded vido with translator of Libras next to the supervisor and employee to know the organization of questionnaires applied to employess to identify the needs and expectations about the role of HR as human resources management within the organization in the company structure, thus generating data that were analyzed and interpreted, and in this way it can be concluded that the only divergence found in the organization was in relation to growth opportunities the professional the role of manager of RH, which is suggested implantation recruitment and selection, training, comunication, social integration, well-being of its employees in the organizational climate and motivate the employees of the company Procellecorp, where this plan will develop a search for new knowledge by the employees, because the more knowledge they get more opportunity growth in the role of HR in the processo f humanization in a company providing services.

## INTRODUÇÃO

Conforme este contexto, o tema a ser abordado na realização da pesquisa é o estudo do papel do RH no processo de humanização em uma empresa de prestação de serviços. O tema desde projeto de estágio foi delimitado como: o papel do RH no processo de humanização do setor administrativo, da matriz a empresa Projetos e Construções Elétricas – PROCELLECORP. Neste contexto, o problema que originou a realização de esta pesquisa é: Quais as práticas de humanização realizadas pelo setor de Recursos Humanos na empresa PROCELLECORP para identificar.

Delimitando como objetivo geral do estudo, muito se fala que o RH está diretamente envolvido com o bem estar e valorização do funcionário e da empresa, desta forma, o objetivo geral do presente projeto será: Identificar as práticas do RH processo de humanização na empresa, visando o aprimoramento do acolhimento do funcionário. Buscando assim, conhecer a empresa quanto aos processos de gestão de pessoas, bem como papel do gestor no acolhimento do empregado, realizando entrevistas e questionários com os funcionários para identificar se há humanização e acolhimento ao funcionário, em busca a importância da empresa Procellec corp em suas atividades, podendo assim, propor práticas para o desenvolvimento do processo de humanização na empresa.

Para empresa, a respectiva possibilitará entender o que colaboradores sentiam bem na empresa e buscamos oferecer um ambiente de trabalho, saudável, agradável, qualidade de vida na empresa. A importância atendimento a todos colaboradores busquem novas ideias, novas experimenta que empresa trazer nova atividade para funcionário, portanto profissional de RH alcanará o estudo no processo de recursos humanos na humanização comparação o funcionário acredita-se essa empresa sempre dar bem-estar, comunicação e importância na humanização.

Para Fema, esse estudo se justifica é muito bem complexo mais interesse de tema inovador, se tratar uma forma apresentar ao mercado de trabalho a qualificação dos profissionais formados pela instituição.

Para o acadêmico, pela importância de relacionar teoria, imaginar, visualizar e prática, buscar o desempenho de habilidade, mais aprender de conhecimento, essa área de recursos humanos é importância pelo acadêmico tem experimentar,

capacidade e liderança. Onde existe a valorização dos funcionários por parte do Rh, e este se dispõe a apoiar e estimular o indivíduo.

Por fim, para os demais acadêmicos, área de conhecimento no processo de Recursos Humanos, qualidade de vida, buscando o desempenho de atitude e pelos acadêmicos aprendem, experimentam e praticam de pesquisa de recursos humanos.

Dessa forma a metodologia é uma atividade voltada para uma solução de problemas teóricos e práticos com o emprego de processos científicos, pois, de uma dúvida ou problema com uso método científico, busca resposta uma solução. Em conformidade com o tema do presente estudo, verificou-se que estão utilizados os seguintes tipos de pesquisa: pesquisa aplicada, qualitativa, descritiva, bibliográfica e estudo de caso.

O artigo encontra-se da sua natureza trata-se uma pesquisa aplicada tratam-se características de certa estabelecer relações entre variáveis, os autores Cerro, e Bervian dizem que a pesquisa aplicada como forma contribuição para o esclarecimento de problemas definidos como realidade.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos trata-se um estudo de caso, o autor Andrade afirma que a entrevista não é estrutura para conversa informal, sendo mais focar de forma a estrutura, portanto entrevista é aberta a pergunta para vários assuntos ao entrevistador responder está com melhor para entender, detalhes as perguntas.

Os autores a artigo mostram todos são ideias, objetivos, diferenciados e classificados, precisa são raramente encontra o mundo real, dependendo a abordagem de pesquisa utilizada a definição dos objetivos, porém depois coletar os dados é um desafio para pesquisador, porém os resultados podem ser, aos relevantes para progresso da ciência ao que poder ser encontrado.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

Dando sequência ao artigo, nos voltamos para o referencial teórico tem como base de estudo conceitos que fundamentam pesquisa proposta, as quais são importantes listarmos: a evolução da gestão de pessoas, o processo de gestão de pessoas, a cultura organizacional, comportamento organizacional e as práticas de humanização.

## 1.1 EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS

A gestão de pessoas fundamenta-se numa história marcada pela evolução em mundo trabalho, atuando em função gerencial e de cooperação das pessoas. No século XIX, a nova indústria está mudando por causa do processo de produtividade pela presença da indústria mecanizada e o capitalismo como produção, que fizeram o empregado perder o controle do processo de produtividade de trabalho e a relação ao trabalho.

A sociedade debateu-se com o capitalismo autoritário, mutilando pessoas e descartando-as da sociedade, escravizando a mão de obra e causando grandes danos aos operários e trabalhadores. Frente a esse cenário problemático de crises e incertezas, a administração das pessoas começou dentro das estruturas organizacionais burocráticas, na época, denominada como Departamento de Relações Industriais, as quais priorizavam padrões rígidos de registros burocráticos e controle de conduta dos trabalhadores. Essa fase inicial tinha como objetivo a eficiência no trabalho e baixo custo para a empresa, o foco era a padronização dos processos de trabalho e das máquinas, mas não dos trabalhadores. (MARRAS, 2011, p. 11,12).

A partir da experiência de vários estudiosos Taylor (1856-1915), que está na produção, na execução da tarefa de que os operários produziam menos de que era capazes. Dessa forma tem como visão no futuro de desenvolver a técnica a racionalização para movimento a atividade de tarefa de tempo aperfeiçoar. (FREIRE, 2010).

Fayol (1841 - 1925) com visão estrutural mecanicista, também contribuiu com o movimento da administração, valorizando princípios conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar. Henry Ford (1863 - 1947), pioneiro na indústria automobilística, demonstrou que "se cada funcionário recebesse uma tarefa específica e repetitiva, a tarefa poderia ser mais eficiente e sofreria redução de custo". (FREIRE, 2010).

Já Elton Mayo, psicólogo americano, tem foco em pessoa, como organizacional, desenvolvendo experiência no campo do comportamento humano no trabalho, demonstrando influência de fatores psicológicos também sociais no produto do trabalho sentido nos ambientes (KNAPIK, 2008).

As organizações religiosas, militares, sociais, políticas e econômicas sempre existiram com elas, grupos de pessoas que trabalharam juntos buscando objetivos comuns. Mesmo assim, a preocupação em estudar e conhecer a administração dessa organização é bem mais recente (CARVALHO, 1997).

Em gestão de pessoas, o profissional está buscará a formação específica para profissional terá as ferramenta, necessária de forma estrutura na empresa para melhor o profissional suas demandas e acelerar os resultados da empresa, sua vida profissional e pessoal quanto dos colaboradores são importantes para empresa e seu estar bem, qualidade de vida e segurança de trabalho.

## 1.2 PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS

As pessoas mais importantes para conhecimento de estrutura de uma organização deixaram ser vista como responsáveis por lucro e ser vistas como seres humanos responsáveis e comprometidos com a organização.

A gestão de pessoas deve contribuir da melhor forma possível para as organizações, sendo eficazes buscando a cooperação dos indivíduos que estão presentes nas organizações, tendo por foco alcançar seus objetivos individuais e organizacionais (GIL, 2006).

Processo pode ser utilizar à forma estratégica mais eficaz a área de Recursos humanos aos objetivos organizacionais. Para que alcance esse nível de reciprocidade entre organização e individuo a gestão de pessoas desenvolve seis importantes processos que veremos abaixo, sendo eles;

[...] processo de agregar pessoas, processo de aplicar pessoas, processo de recompensar pessoas, processo de desenvolver pessoas, processo de manter pessoas e o processo de monitorar pessoas, sendo que cada processo tem sua importância para que a organização alcance seus objetivos. (CHIAVENATO, 2008).

Para Idalberto Chiavenato, reconhecido autor da área de Gestão de Pessoas, os processos de Recursos Humanos podem ser divididos em seis grandes áreas:

- Agregar Pessoas: reúne os processos de recrutamento e seleção de uma organização e o processo decisório de quem irá contratar;
- Aplicar Pessoas: diz respeito ao que as pessoas deverão fazer. Ficam neste tópico o desenho de cargos e avaliação de desempenho;
- Recompensar Pessoas: reúne recompensas, remuneração, benefícios e serviços;
- Desenvolver Pessoas: reúne treinamento, desenvolvimento, Programas de mudança e Programas de comunicação;
- Manter Pessoas: pode englobar a Saúde e Segurança no Trabalho e programas de Qualidade de Vida;
- Monitorar Pessoas: diz respeito ao sistema de informações gerencial, ao saber o que as pessoas fazem (CHIAVENATO, 2008).

O processo de agregar pessoas é ferramenta que atualmente tornou-se útil no processo integrar pessoas como recrutamento e seleção que tem por finalidade selecionar pessoas com perfil de candidato adequado para cargos, de forma que a empresa agregue um capital humano qualificado e capacitado para o cargo e o candidato tem desempenho de conhecimento em uma função que escolha e definir para sua carreira, assim o desenvolvendo rapidamente e com empresa alcançar o resultado desejado (VIEIRA,2010).

De acordo com Chiavenato, o processo de aplicar pessoas significa; “ que uma vez recrutadas e selecionadas, as pessoas deverão ser agregadas à organização, posicionadas em seus respectivos cargos e tarefas e avaliadas quanto ao seu desempenho”. (CHIAVENATO, 2008)

Quanto o processo de remunerar pessoas, as formas são inúmeras, alguma empresa remunera de forma fixa, como um padrão e outras remuneram de forma variável, de acordo com produção do colaborador por exemplo. Araujo, dizem que a remuneração variável tem como foco principal as pessoas, no sentido de recompensa com elas pelas suas habilidades, competências e resultados proporcionados à organização que em contra partida desenvolve seu critério de remuneração que pode ser por habilidades, competências ou resultados. (ARAUJO,2006).

Já autores como Chiavento, dizem que a remuneração constituir os elementos fundamentais para incentivar e motivar os funcionários conseguiram a organização (CHIAVENTO,2008).

No processo de desenvolver pessoas o departamento de gestão de pessoas busca manter desenvolvimento de colaborador para sua área de atuação como áreas de crescimento profissional, mas processo de desenvolvimento a pessoa está envolve questão como preparação a lideranças, gestão de aprendizagem, novos criatividade de talentosos e aprendizado organizacional (CHIAVENATO, 2008).

Além a recrutar, selecionar, remunerar e desenvolver para colaboradores as empresas necessidade essa forma manter o recurso humano foco trabalhando para melhor a empresa, ou seja, a empresa precisa busca o desenvolver todos os processos iniciais esse colaboradores satisfeitos com a organização em longo prazo as organizações (CHIAVENATO, 2008).

Esses processo que mostra os colaboradores satisfeitos e motivados precisa mais trabalhar esse conjunto de cuidados especiais como, estilos de gerencia, programas de higiene e segurança do trabalho mais assegurem a qualidade de vida na empresa de organização (CHIAVENATO, 2008).

O processo de monitorar as pessoas não tem como objetivo a fiscalização as regras, mas sim tem como desenvolvimento de autocontrole em relação a metas e resultados nas empresas, esse processo está diretamente relacionado com maneira qual o objetivo deve ser alcançado através da atividade pela as pessoas que compõem a organização (CHIAVENATO,2008).

Assim sendo atualmente, está mudando a cada ano processo de desenvolvimento para tecnológica, modernização, politica econômica e fiscal, reestruturação produtiva. Mais conhecimento os gestores precisam estar atentos na informação a qualquer mudança, participando na empresa, portanto novas ferramentas para ajudar a gerir melhor seu trabalho de atividade como mão de obra, os funcionários novos precisam usar técnicas adequadas para o monitoramento das atividades dos funcionários, pois ele destacam bem-estar na empresa.

### 1.3 A CULTURA ORGANIZACIONAL E O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional é um conceito desenvolvido por pesquisadores para explicar os valores, as crenças de uma organização, é vista como as normas e atitudes comuns de indivíduos e grupos inseridos em determinada organização.

Afirmar-se que a cultura organizacional é responsável pelo controle de trocas e interação entre indivíduos. Ao repensar suas responsabilidades, também pode-se lembrar que a cultura organizacional considera que a essência da cultura empresarial está expressa em como a empresa realiza suas atividades, de que forma há a interlocução entre funcionários e direção e como se estabelece o grau de autonomia e liberdade existentes em seus setores. Tendo em seu corpo, segundo Crozzatti características que definem seu contexto, são elas,

- a) **Crenças:** verdades concebidas ou aceitas a partir da observação de fatos e pela convivência em um grupo de pessoas;
- b) **Valores:** elementos que determinam a importância das coisas. Os valores representam uma predeterminação consciente da ação das pessoas. Uma forma de identificar os valores de um grupo consiste na observação de como as pessoas do grupo ocupam seu tempo;
- c) **Costume:** materialização dos valores e crenças através dos atos realizados de forma um tanto ou quanto sistemática;



- d) **Ritos:** operações rotineiras executadas para êxito das atividades;
- e) **Cerimônias:** encontros formais e informais de um grupo social. Funcionam como meios de reafirmar ou ratificar valores, crenças e costumes;
- f) **Rede de comunicação informal:** conhecida em empresas e citada em algumas publicações como “rádio peão”. A rede de comunicação informal funciona como excelente meio de atualização de crenças, valores e mitos. Atráves desta rede, a cultura da empresa é reciclada e reafirmada. (CROZATTI, 1998, p. 9).

Segundo Kissil, a organização deve se desenvolver para exista inovação, deve-se mudar alguns aspectos da cultura organizacional. Dessa forma inovação é fundamental para empresas, o esforço dentro da empresa, rever se a necessidades de mudanças nos setores, se a estrutura da organização se suficiente para produtividade, para montar as equipes com perfil, onde se possa gerar resposta rápida e eficiente para empresa etc. São ferramentas que a administração tem em mãos, onde os funcionários têm valores e princípios da empresa de fazer parte de uma organização e focado no sucesso (KISSIL, 1998).

Marconi e Presotto afirmam que a cultura no ponto de vista da visão antropológica pressupõe seu próprio objetivo, pois “como ciência da humanidade, ela se preocupa em conhecer cientificamente o ser humano em sua totalidade” (MARCONI; PRESOTTO, 1989, p.21). Nesse sentido compreende-se que tal visão antropológica representa a cultura como um conjunto de símbolos existentes e compartilhados por determinado grupo de pessoas. (CROZZATI, 1998, p.6).

Ainda, afirmamos que o ser humano vive em organizações e em ambientes cada vez mais complexos e dinâmicos, de acordo com Chiavenato, “cada pessoa constitui um fenômeno multidimensional, sujeito às influencias de uma enormidade de fatores e variáveis”. O autor ainda reforça que se as organizações são compostas por pessoas, os estudos das pessoas constitui a unidade básica para o estudo das organizações e principalmente as ARH. (CHIAVENATO, 1936, p.110).

Sabemos que o RH tem fundamentais importâncias frente a esses papeis de reconhecimento ao humano, desde selecionar, integrar, aperfeiçoar e formar verdadeiras equipes, com pessoas capazes de definirem seu papel dentro da empresa, profissionais que produzem resultados e que possuem responsabilidades mais importantes do que administradores. O autor conclui que as organizações perceberam a importância das pessoas e da forma como são administradas, as quais têm como ferramenta seus recursos humanos, não perdendo de vista que

todos são seres humanos, dotadas das diversas emoções, sentimentos, que buscam a felicidade o bem estar social e a qualidade de vida, diferente do passado, onde o foga baseava-se na tecnologia do produto e seu processo. (LACOMBE, 2011).

Assim sendo, o papel na tomada decisão é importante para conhecimento que os gerentes e gestores de Rh são valores, portanto as culturas organizacionais pela empresa são lideres de setores, colaboradores, clientes, fornecedores do negócio. São responsáveis por transmitir o valor, visão na empresa que interagem com a cultura organização é uma expressa para maneira como ela faz seus negócios, como ela trata seus clientes e seus funcionários, o grau de autonomia por seus funcionários relação na empresa o que pode ser influenciado pelo comportamento dos indivíduos na organização, seu desempenho, motivação, sentir bem no trabalho na empresa.

Comportamento organizacional fundamenta-se a partir dos estudos sobre as habilidades humanas. É um campo que investiga o impacto que os indivíduos têm sobre o comportamento dentro das organizações. Neste contexto podemos ressaltar os três elementos de estudo determinantes do comportamento das organizacionais, os indivíduos, grupos e estruturas. Desta forma percebe que o comportamento organizacional com a finalidade das pessoas dentro das organizações, de como beneficiam e como afetam a instituição. (MORAES; FADEL; 2007).

De fato reconhecemos que trabalho é instituições mais importantes no provimento das satisfações humanas, frente a isso qual a importância que damos ao que compõe o trabalho, afinal ele se constitui por pessoas. Costa afirma que “ muitas organizações tratam os problemas humanos de maneira fragmentária, pois muitas vezes no ambiente real de trabalho os valores do indivíduo são ignorados”. (COSTA, 2002, p. 17).

Entendemos que cada pessoa é importância em todos setores de quaisquer organizações, desta forma Chiavenato caracteriza comportamento organizacional como,

[...] uma forma individual de proceder e refere-se á conduta da pessoa frente a situações que variam enormemente. Os padrões de comportamento são as maneiras pelas quais as pessoas costumam conduzir-se em seus contatos pessoais e afazeres cotidianos. Assim, o comportamento humano é poderosamente afetado por dois conjuntos de fatores: os fatores externos (decorrentes do ambiente que o envolve, isto é, das características organizacionais, como cultura, estrutura, sistemas de recompensas, políticas e procedimentos) e os fatores internos (como suas características

de personalidade, como aprendizagem, percepção, cognição e motivação). (CHIAVENATO, 2009, p.110).

Dentro dessa abordagem, consideramos os fatores inerentes a cada pessoa como os fatores externos presentes no seu contexto e que se condicionam e influenciam mutuamente. (CHIAVENATO,2009).

Chiavenato ainda afirma que o comportamento das pessoas dentro das organizações é complexo, ou seja,

[...] que depende de fatores internos (decorrentes de suas características de personalidade, como capacidade de aprendizagem, motivação, percepção do ambiente interno e externo, atitudes, emoções, valores etc.) e fatores externos (decorrentes do ambiente que o envolve das características organizacionais, como sistemas de recompensar e punições, fatores sociais, políticas, coesão grupal existente etc.). (CHIAVENATO, 2009. p. 117).

Assim ressalta-se que sem pessoas, não existe empresa, nem negócios, nem progresso ou lucro. As pessoas são a base para todo e qualquer sistemas, desta forma devem ser tratadas com importância que real tem.

Segundo Costa,

(...) Tudo começa com as pessoas, embora uma organização não possa ser simplesmente caracterizada como reunião de pessoas (...). Por isso se explica por que um processo de mudança deve contemplar o desenvolvimento do ser humano e da empresa em todos os níveis: de identidade, relações, processos e recursos. De fato, uma organização somente se desenvolve se as pessoas que a compõem também se desenvolvem e vice-versa. (COSTA , 2002, apud, PEREIRA e SANTOS, 2001, p. 17).

Isso demonstra a importância de valorizar ser humano, dando visibilidade a todo seu contexto e necessidades. Trabalhar como pessoas pode muitas de vezes ser tarefa difícil, até mesmo desafio, pois sabemos que todo ser possui característica distinta, o que naturalmente é algo bom para empresa, pois cada um completa outro. Embora existam desavenças, sempre é válido manter esse discurso, pois como dito anteriormente, as pessoas são a base para bom negócio.

Para Maslow,

O propósito da empresa não é simplesmente lucrar, mas ser vista em sua base como uma comunidade de pessoas que, de várias formas, estão se esforçando para satisfazer suas necessidades básicas e que formam um grupo particular no serviço de toda a sociedade. O lucro é um regulador da vida de um negócio, mas não é o único regulador; outros fatores, humanos

e morais, também devem ser considerados, pois, a longo prazo, serão igualmente importantes para a vida do negócio.(MASLOW, 2000, p. 61 apud).

Desta forma as organizações tornar mais acessíveis, onde os colaboradores sente-se melhor e demonstram confiabilidade para com a empresa, o que é bom, pois permites que estes permaneçam por mais tempo, prestando bom serviço. Da mesma forma que haverá mais competitividade mostrando o diferencia das organizações.

#### 1.4 AS PRÁTICAS DE HUMANIZAÇÃO

De acordo com Patch Adams, existem armas poderosas e democráticas que a gestão de pessoas pode ter acesso. São elas, “respeito, dignidade, esperança, lealdade, criatividade, bom humor, coragem e responsabilidade social”, mas a maior ferramenta e principal influência que os gestores podem promover em seu entorno profissional se dá por meio do amor. (ADAMS,2014).

Este processo observar importância da atuação do profissional de Recurso Humano como agente interlocução das práticas direcionada aos colaboradores e direção.

Acredita – se que a desvalorização dos trabalhadores, a precarização das relações de trabalho e o baixo investimento nos processos de treinamentos, a pouca participação da gestão nos serviços e o frágil vínculo com os colaboradores pode gerar grandes prejuízos, e um forte desestímulo as pessoas que formam a empresa. Para modificar esse quadro articula-se ações e programas de humanização como fonte de resgate ao ser humanizado. (BRASIL, 2006).

Vergara e Branco dizem que para haja o processo e as práticas de humanização é necessidade garantir acesso dos colaboradores a todas informações que tem foco no melhor desempenho da empresa, assim estabelecendo vínculos solidários e de participação coletiva, por meio da gestão participativa, com gestores e colaboradores, garantindo o direito a todos. (VERGARA; BRANCO; 2001).

Humanizar os meios de serviços e acolhimento significa compreender de maneira ampliada as várias dimensões de humano.

Assim, redefinindo o conceito tomamos a humanização como estratégia de interferência nestas práticas levando em conta que sujeitos sociais, atores concretos e engajados em práticas locais, quando mobilizados, são capazes

de, coletivamente, transformar realidades, transformando-se si próprias neste momento processo. Trata-se, então, de investir, a partir desta concepção de humano, na produção de outras formas de interação deles usufruem e neles se transformam, acolhendo tais atores e fomentando seu protagonismo. (BENEVIDES & PASSOS, 2005:391).

Ainda existem muitos entraves que precisam ser reorientados em processo de execução da humanização em ambiente empresarial, todavia mostra-se relevante para contexto atual uma revisão das práticas cotidianas, com ênfase em criação de espaços de trabalho menos alienantes, que valorizem dignidade do trabalhador e funcionário, pois é de fundamental valor a responsabilização bem como visibilidade do trabalhador. Desta forma reforçar e resgatar importância do profissional de Recursos Humanos neste setor, visando o funcionário como um sujeito é um grande desafio para esta pesquisa. (COSTA, 2002).

Segundo Betts, “... Sem comunicação não há Humanização’, baseia-se na capacidade da troca de informação por comunicação entre indivíduos, contribuimos para bem comum e para o bem-estar geral, pelo estímulo nato de objetividade de investigação científica que exclui subjetividade e, por fim, a solidariedade genuína, para que bem-estar humano represente a razão de ser de progresso o desenvolvimento da sociedade moderna. (BETTS, 2003).

Para que as práticas de humanização sejam de fato consumadas, se considera de extrema importância a interdisciplinaridade, pois exige que comunicação exista, é um trabalho interdisciplinar que aproxima profissões atuantes que entender a necessidade de se integrarem saberes, reconhecer complexidade dos fenômenos, ampliar olhar, favorecendo o entendimento para de funcionários.

A interdisciplinaridade é difícil e complexa e traz em seu bojo a trajetória histórica de cada profissão, a postura ideológica, pessoal e profissional de cada elemento da equipe e as relações sociais, que implicam a conquista de espaços e a competitividade, originárias da própria estrutura social, onde está presente a variável da divisão social do trabalho, vincula ao modelo capitalista dependente. (SEVERINO, 2002, p. 93).

Assim sendo tratar separadamente aspectos de integralidade do trabalho humanizado e em equipe é praticamente impossível.

## **2 METODOLOGIA**

A metodologia deve realizar a investigação, o autor deve apresentar a definida como forma que aos objetivos da pesquisa, quais dados, ao caminho escolhido para chegar ao fim proposto uma perguntar para solução de estudo da pesquisa.

De acordo com Cervo, Bervian e da Silva a método é um ordem que deve aos processos da pesquisa necessária para fim de resultado desejado, entende-se por método na investigação e na demonstração da verdade (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007) Pois é a metodologia é mais foca a pesquisa de investigação.

Lakatos afirma que “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista” (LAKATOS; 2001, p. 65).I

Na sua pesquisa científico a metodologia mais trabalho de definição o tipo de pesquisa a realizar, instrumentos de coleta, organização, tratamento e análise dos dados a coletar e utilizar, além de outros processos próprios a cada sistemática definida (VIANNA, 2001). Portanto é estudo métodos ou necessários para elaboração de um trabalho é especialmente dos métodos das ciências.

O método é apenas um conjunto ordenado de procedimentos que se mostraram eficiente, ao longo da história, na busca do saber. O método científico é, pois, um instrumento de trabalho. O resultado depende de seu usuário (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 24).

Segundo Cervo:

A metodologia será semelhante ao utilizado em outras ciências sociais : a observação, a interpretação, a comparação. A interpretação leva o pesquisador de literatura a considerar os dados colhidos pela pesquisa (MEDEIROS, 2010, p. 31).

## 2.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA

A categorização da pesquisa é uma atividade voltada para uma solução de problemas teóricos ou práticos com o emprego de processo científicos, pois, de uma dúvida ou problema com o uso método científico, busca resposta uma solução. Em conformidade com o tema do presente estudo, verificou-se que serão utilizados os seguintes tipos de pesquisa: pesquisa aplicada, qualitativa, descritiva, bibliográfico e estudo de caso.

Do ponto de vista da sua natureza trata-se uma pesquisa aplicada, o autor Cervo, Bervian e da Silva afirma que este tipo de pesquisa aplicada,

o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos. São pesquisas que não se excluem, nem se opõem. Ambas são indispensáveis para o progresso das ciências e do ser humano: uma delas busca a atualização de conhecimentos para uma nova tomada de posição, enquanto a outra pretende, além disso, transformar em ação concreta os resultados de seu trabalho (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007, p. 60).

Do ponto de vista dos objetivos tratam-se características de certa estabelecer relações entre variáveis, os autores Cervo e Bervian dizem que a pesquisa aplicada como forma contribuição para o esclarecimento de problemas definidos como realidade. (CERVO; BERVIAN, 2002).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos trata-se um estudo de caso, o autor Andrade afirma que a entrevista não é estrutura para conversa informal, sendo mais focar de forma a estrutura, portanto entrevista é aberta a pergunta para vários assuntos ao entrevistador responder está com melhor para entender, detalhes as perguntas. (ANDRADE, 1997).

Os autores a categorização da pesquisa mostra todos são ideias, objetivos, diferenciados e classificados, precisa são raramente encontra o mundo real, dependendo a abordagem de pesquisa utilizada a definição dos objetivos e as categorias, mas depois coletar os dados é um desafio para pesquisador, porém os resultados podem ser mais relevantes para progresso da ciência ao que pode ser encontrado.

## 2.2 GERAÇÃO DE DADOS

Para a realização de coleta de informação em torno das atividades geridas pela empresa Procel Projetos e Construções Elétricas Ltda., elaborou-se como fonte de apuração de dados, instrumento de pesquisa o qual, foi aplicado por meio da uma entrevista a gestora da empresa Procellecorp, município de Santa Rosa, no dia 24 de maio de 2018, com tradutora de Libras durante a entrevista na empresa dela. A fim de apurar e avaliar com maior precisão os processos da empresa aplicou-se o mesmo instrumento de pesquisa utilizado na empresa dela do município de Santa

Rosa. Esse questionário de entrevista foi visitado na empresa Procelcorp pelas 15 horas que o entrevistador com tradutora de Libras conversa com a gestora da empresa da administração de Santa Rosa, foi gravada de vídeo para questionário a gestora da empresa dela.

Como segundo instrumento de pesquisa, aplicou-se no dia 04 de junho de 2018, questionário a trinta e três funcionários da empresa Procel Projeto e Construções Elétricas de Santa Rosa por meio de perguntas objetivas. Os funcionários responderam de maneira individual e particular, todas as perguntas em horários diferenciados e posteriormente os mesmos foram entregues à pesquisador.

### 3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise do instrumento de pesquisa parte de perguntas abertas, aplicadas a gestora da empresa Procel Projetos e Construções e Elétricas Ltda, foi analisada de modo comparativo, em concordância com suas opiniões e conhecimento sobre as temas levantados e apresentados no artigo de modo descritivo, acrescidos de conceitos bibliográficos.

A partir do estudo nas perguntas abertas com os colaboradores e os gestores e essa questão interpretar e analisar é forma descritiva para empresa como os funcionários e gestores respondem a perguntar como eles acham que alguma coisa mudar meio ambiente, precisa alterar na empresa para melhor relacionar com funcionários e percebe a profissional de recursos humanos organização essa estrutura interna e externo na empresa. Mais visualizar na empresa os recursos como conversa, observação e analisar na empresa com funcionários para interpretação de ilustração.2

Cervo, Bervian e Silva mencionam que a análise e tabulação dos dados obtidos pelo pesquisador devem ser descritos mostrando as técnicas utilizadas no projeto garantido à veracidade dos fatos. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Andrade refere que para ser feita uma análise perfeita, as amostras analisadas precisam ser objetivas e claras de modo que quanto mais simples ela for de ser entendida, mais fácil será de ser feita a sua interpretação. (ANDRADE, 1997).



Marconi e Lakatos comentam que na análise dos dados o avançado precisa encontrar detalhes que consigam responder as suas perguntas e consigam constituir um maior conhecimento sobre o assunto. (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Medeiros afirma-se que a interpretação dos dados deve levar o pesquisador a ter fundamento satisfatório para poder explicar sobre o assunto proposto, para que isso aconteça é preciso ter também o conhecimento da teoria. (MEDEIROS, 2010).

Vianna destaca que na análise e interpretação dos dados coletados vai dominar os problemas e que não existe um numero exato de explicação para isso, mas com um bom direcionamento pode se encontrar uma forma de melhorar esses problemas detectados pelo pesquisador. (VIANNA, 2001).

A análise e interpretação dos dados coletados são apresenta a análise a entrevista com gestor de RH e também com funcionário na empresa, o que precisa melhorada para empresa, a competência o que é necessário para funcionário ou ver com gestor de RH, portanto pode ser encontrada o resultado, para desenvolver na empresa, ou seja, o seu trabalho adequada com eficiência

#### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Apurando os dados por intermédio de entrevistas e questionários, os mesmo são apresentados na seguinte distribuição: a gestão de pessoas na empresa e a análise do processo de utilização da empresa Procellecorp e para finalizar, com ações de melhoria para aprimorar resultados. Buscando dessa maneira, diagnosticar os principais fatores que envolvem o desempenho o papel de RH, e rendimento dos profissionais da empresa Procel Projetos e Construções Elétricas, na respectiva empresa abordada através de processo de desenvolvimento.

##### **4.1 A GESTÃO DE PESSOAS NA EMPRESA PROCELLECORP**

A empresa Procel Projetos e Construções e Elétricas encontra-se no mercado a 39 anos, desde a fundação em 04 de Outubro de 1979, de redes de distribuição de energia elétrica.

Inicia as atividades em Santo Cristo e atuando possuímos 4 escritórios distribuídos por diversas cidades gaúchas, porém nossos serviços não se restringem

somente a essas cidades, atendemos clientes em todo sul do país e para isso contamos com aproximadamente 430 colaboradores especializados para atender as demandas existentes.

Hoje prestos serviços de construção e manutenção de redes de distribuição e linhas de transmissão de energia elétrica, bem como manutenção emergencial, conforme projetos desenvolvidos junto ao cliente. Possui uma frota de veículos e máquinas equipados para atender todos os requisitos de clientes e legislação vigentes. Possui Centro de Treinamento localizado em Santo Cristo, habilitar e qualificam os colaboradores tecnicamente e em especial, para a preservação da saúde e segurança no trabalho.

Após coleta e apuração dos dados via entrevista e questionários, partiu-se para a correlação dos dados, através de análise comparativa da opinião da gestora da empresa Procellecorp de Santa Rosa, as quais objetivam o estudo, bem como a análise dos questionários aplicados os colaboradores, de modo qualitativo e quantitativo.

O primeiro questionário objetivou compreender quem poderia participar dos treinamentos no procedimento do recrutamento e seleção, qual frequência e como se dá o processo de socialização na empresa para comunicação entre empresa e empregados, junto aos objetivos da organização.

Como resposta, a gestora da empresa Procellecorp explana que na empresa que na verdade está no cargo de Psicologia Organizacional e ela como responsável pelo RH como gestora de RH da empresa, desde de 2014 a diretoria de se desligou da empresa, ela pegou no lugar dela, depois 3 anos que ela trabalhando no cargo de RH, mas fazer 6 anos que ela trabalha na empresa no cargo como psicologia organizacional, porque ela formada na Psicológica, porque não tem mais o cargo de gestora de RH na empresa porque outra diretoria se desligou, ela aprendeu muito com ela mais 2 anos que ela orientar-se todas suas atividades no setor de RH.

A empresa manter um cadastro de candidatos nessa sistema de RH, por motivo de vaga para trabalho como anúncio, oferta espontânea, indicação, apresentação, e se abrir uma vaga de partida para o recrutamento e seleção pegar os currículos para pesquisa o que tem o perfil tem que ser feita em função de atividade para característica que o gerente ou diretor pedir que se deseja o candidato que deve ocupa o vaga. O sistema de RH sempre passar informar no banco de dado em computador sobre os candidatos cadastrados, com perfil de

idade, nome, gênero e experiência profissional, é mais fácil para procurar e encontrar o currículo.

A ideia a psicóloga acha que importância o gerente operacional ou diretor de administração, entre outros gerentes participam também na entrevista de candidato o procedimento do recrutamento e seleção para cargo de trabalho porque ter experiência profissional de conhecimento em relação em atividade de trabalho da empresa, porque maioria 95 % de pessoas faltam de experiência profissional.

De acordo com Lacombe, numa empresa como uma verdade equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel, coopere com os demais e vista a camisa, para produzir resultados é a responsabilidade mais importante dos administradores (LACOMBE, 2011 p. 18).

Antes de três semanas possuem de centro de treinamento iniciais pós-contratação, que acontecem em Santo Cristo e que em seguida, são avaliados pelos seus gerentes, através as práticas diárias os colaboradores qualificados durante o período de uns anos se for necessário para atualizados dos seus certificados de treinamentos por aulas teorias e práticas do seus cargos, e conhecimento e enfatizar processos da empresa Procellecorp.

Por fim, o programa de sistema de RH de perfil de candidato para vaga de trabalho, possui durabilidade mais de 6 meses dado de informar no computador de sistema de RH de selecionar, avaliar e destaque com perfil de profissional para como recrutamento e seleção o setor de RH. O treinamento consiste em passar por todos os principais departamentos da empresa, as atividades para adaptar-se se capacitando a disseminar conhecimentos e motivar os novos funcionários, através dos adequados conhecimentos.

De acordo com Chiavenato e também Ramos a missão de uma empresa, encontra-se em formar e desenvolver os talentos humanos na gestão de empresas, promovendo a gestão do conhecimento organizacional que desejam como funcionários escolhem as organizações onde pretendem trabalhar e aplicar seus esforços e competências (RAMOS, 2001; CHIAVENATO 2010).

Observou-se com as respostas da gestora, que esse processo de formação desafiar as dias-as-dias cada de meses novos colaboradores entrem em seu setor, principalmente os gerentes de equipe que devem orientar para seus setores se adaptar-se integrar, aperfeiçoar um grupo de pessoa para trabalho de equipe na

busca de melhores resultados, junto crescimento o desempenho de dentro da hierarquia de cargos na empresa.

Como segunda pergunta, questionou-se como ocorre no processo de socialização na empresa a interação entre gestores e sua equipa dos colocados em práticas os motivos da avaliação das dificuldades da socialização de acolhimento da empresa.

A gestora explica que acontecer a relação a socialização na empresa como interação com sua equipe de trabalho relacionar-se com seus gestores por motivo de primeiramente, a empresa sempre se preocupa com integração social pela sua equipe de trabalho, mas sempre ter orientar-se sua regra pela empresa a gestora passar a informação como acontecer no DSS, a empresa deseja que dedicar-se e social para melhor se capacitando pelos novos funcionários da empresa.

Quando momento não tem treinamento que o gerente orientar pelo seu informar novo empregado os objetivos, as políticas, os benefícios, as normas, as práticas, bem como explicar quem é quem na empresa da sua equipe de trabalho.

Foi dificilmente de comunicação entre empresa e empregado porque a gestora está avaliando que nossos gerentes não conectam com outros empregados porque só concentram teoria a técnica relação parte de atividade, não conseguir ver outra importante pela sua equipe como segurança de trabalho, não se contato com pelo seu empregado para comunicação por motivo de não tem muito informação na socialização.

Além disso, a gestora também aplica aos funcionários, para atendimento uma avaliação de desempenho de atividade por meio de observação do atendimento, desde entrada da empresa, como comunicação entre empresa e empregado, por bem-estar dos funcionários de acolhimento da empresa, mas na verdade mais dificuldade de acolhimento dos empregados novos, porque nossa empresa sempre preocupa com segurança de vida para pelos empregados porque todos são perigosos como qualidade de vida também, a empresa sempre pensar primeiro seguro momento todos trazendo qualidade de vida todos empregados, mas ainda muito melhor.

Ferreira comenta, que os principais projetos que uma empresa é uma meta de talentos, vocação para aprendizado, responsabilidade e o autoconhecimento, refletindo qualidade de vida assim rendimento do funcionário e a sua satisfação pessoal e profissional (FREIRE, 2015).

Observa-se pelos gerentes relatos que a empresa sempre fortemente as programa de avaliação, segurar, o que através busca o crescimento de cada equipe de trabalho, avaliando todas as atividades, mas muito ainda melhoria continua, a gestora apoio de seus gerentes facilitar comunicar com outros empregados têm todos seus seguros como EPI, benefícios, as vezes acontecem reclamam porque não passar a certa para atividade porque não relacionar com seu gerente passar a atividade pelo empregado.

Já a gestora resolveu fazer nova programa de reunião como café de manhã encontrar todos gerentes reunião discutiam no sobre o que precisa de mudar alguma coisa o que melhor para equipe de trabalho.

A terceira pergunta, refere-se a opinião da gestora a respeito de, como está o clima organizacional da empresa.

Nesse questionamento houve a resposta, a gestora que não fazer a relação a clima organizacional, mas vamos ver final de ano que ela vai fazer a pesquisa na empresa, mas decisão da empresa está acordo com equipe e realizada na busca de resultado por esse clima organizacional fim de ano de 2018.

Primeiro Lacombe afirma que o clima organizacional reflete do pessoal com ambiente interno da empresa por motivação, lealdade e identificação com empresa, apoiando entre as pessoas, interesse ao trabalho, facilidade da comunicação, relacionamentos entre as pessoas da equipe (LACOMBE, 2011).

Observou-se com a resposta da gestora, que deve se desenvolver para melhoria mudar alguns aspectos da cultura organizacional, e dessa forma inovação é fundamental para empresa Procelcorp o esforço dentro na estrutura da organização se necessidades de mudanças por cada momento dos meses ou do ano, impossível sem realizada porque são ferramentas que a administração tem valorização e focado no sucesso.

Mediante os relatos acima, observa-se que a empresa Procel Projetos e Construções e Elétricas Ltda., busca a qualificação do funcionário através de incentivos e desenvolvimento pessoal, dessa forma padrão de atendimento pelo bem-estar, comunicação e integração pessoal como inclusão social, a fim de melhorar seus resultados que segue apresenta-se os dados e informações coletadas na entrevista com os funcionários da empresa e respectiva análise e conclusões acerca da comparação dos resultados.

## 4.2 ANÁLISE DO PROCESSO DA GESTÃO DE PESSOAS NA EMPRESA PROCELLECORP

Como segundo etapa de coleta de dados e informações, aplicou-se um questionário quantitativo a 32 funcionários da empresa Procel Projetos e construções e Elétricas Ltda., na presente pesquisa. Constatou-se no sexo de 18 homens de funcionários e 14 mulheres de funcionários. Constatou-se que a idade dos funcionários, encontram-se na faixa de 16 a 25 anos entre onze funcionários, doze funcionários entrem de 26 a 25 anos, sete funcionários entre de 36 a 45 anos e apenas dois funcionários entre acima de 50 anos.

Pode-se verificar assim que sua escolaridade de empresa dos funcionários ficar dois funcionários entre ensino fundamental incompleto, apenas um funcionário entre ensino médio incompleto, oito funcionários entre ensino médio completo, oito funcionários entre ensino superior incompleto, oito funcionários entre ensino superior completo e cinco funcionários entre mais que ensino superior.

Os funcionários se considera de auto declaração de raça cor pele, encontra-se que apenas um funcionário declara de cor pele negro, cinco funcionários declara de cor pele pardo e vinte e seis funcionários declaram de cor pele branco.

Os trinta e um funcionários não tem deficiência, mas apenas um funcionário tem deficiência auditiva.

Quanto ao tempo de empresa, observou-se que dez funcionários possuem de até um ano, cinco funcionários entre 1 a 3 anos na empresa, cinco funcionários entre 4 a 6 anos, sete funcionários entre 7 a 9 anos e quatro funcionários estão a mais de 10 anos na empresa. Referente aos cargos, dez funcionários são administração geral, dois funcionários são financeira, cinco funcionários são recursos humanos, um funcionário é contabilidade, cinco funcionários são suprimentos, cinco funcionários são operacional ou logística, três funcionários são SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), apenas uma funcionária é auxiliar de limpeza.

Referente ao atual faixa de renda mensal bruta (em reais), observou-se que quinze funcionários possuem de até R\$ 2.000,00 reais na empresa, onze funcionários possuem de R\$ 2.000,01 a R\$ 3.000,00 reais, um funcionário possui de R\$ 3.000,01 a R\$ 4.000,00, três funcionários possuem de R\$ 4.000,01 a 5.000,00 e um funcionário possui de acima R\$ 5.000,01.

Pode-se verificar assim que foram as maiores dificuldades depois do contrato de trabalho na empresa dos 32 funcionários responderam que já confirmam que resultada 16 de faltam de experiência profissional, 4 de faltam conhecimento em relação ao mercado de trabalho, 7 de faltam de conhecimento de outros treinamentos, 3 de socialização pela empresa e 8 de faltam de treinamentos da empresa.

Observando quais o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos de seu emprego atuam, as demais opção foram assinaladas, de acordo com a ilustração 1 que segue abaixo:

Análise	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Indiferente	4 - Satisfeito	5 - Muito satisfeito
Salário	1	7	3	19	1
Abonos, incentivos e outras vantagens	0	11	6	13	1
Condições gerais de trabalho (horário, local, pessoas)	0	1	1	17	13
Possibilidade de promoção	3	6	10	10	2
Diversidade das atividades que desempenha	0	2	4	19	7
Relacionamento pessoal no trabalho	0	0	0	22	10
Competência de colegas	0	0	4	19	9
Estabilidade no emprego	0	0	7	18	6
Relacionamento com colegas	0	0	1	18	13

Ilustração 1: Avaliação da grau de satisfação pelos funcionários

Fonte: produção do pesquisador

De acordo Robbins afirma que para que funcionário mantenha-se envolvido com grau de satisfação em relação a organização da empresa, ele deve sentir-se parte de relação de questionário dos funcionários, deve estar inteirado sobre das mudanças comportamento organizacional, entender suas metas e planejamentos. A empresa deve criar agir e avaliar condições psicológicas e satisfatórias adequadas para as funções, atividade e bem-estar eliminar conflitos, apresentar qualidade de vida no comportamento organizacional aos seus cargos e agregar valor a cada função executada (ROBBINS,2009).

Ao analisar as respostas das entrevistas, apresentadas na ilustração um, pode-se observar que dezenove das trinta e vinte funcionários marquem que satisfeito de salário, sete funcionários insatisfeito com os questionários, três funcionários indiferente, um funcionário muito satisfeito, um funcionário muito insatisfeito e apenas um funcionário não marque nenhum.

Referente aos abonos, incentivos e outras vantagens que treze funcionários satisfeitos que são suficientes para suas atividades diárias de trabalho, já onze insatisfeito, seis indiferente e apenas um muito insatisfeito apresentados pela empresa. Sobre as condições gerais de trabalho, por exemplo, de horário, local e pessoal, dezessete funcionários satisfeito, já outros treze funcionários muito satisfeito e uns insatisfeitos, indiferentes.

Já sobre possibilidade de promoção, dez funcionários satisfeitos e outros 10 funcionários indiferentes, seis funcionários insatisfeitos, três funcionários muito insatisfeitos, dois funcionários muito satisfeito. Sobre a diversidade das atividades que desempenha dos funcionários pela empresa, dezenove funcionários satisfeitos que desempenha pela sua atividade, sete funcionários muito satisfeito, quatro funcionários indiferentes e dois funcionários insatisfeitos.

Quanto relacionamento pessoal no trabalho pela empresa junta vinte e dois funcionários satisfeitos que já bons relacionamentos pessoais na empresa e apenas dez funcionários muito satisfeito. Sobre competência de colegas que já foi possível destacarem o bom nivelamento de competência dezenove funcionários satisfeitos, nove funcionários muito satisfeito e quatro funcionários indiferentes.

Na estabilidade no emprego da empresa que dezoito funcionários satisfeitos, sete funcionários indiferentes e apenas seis funcionários muito satisfeitos. Já sobre relacionamento com colegas no trabalho da empresa que dezoito funcionários satisfeitos, treze funcionários muito satisfeito e apenas um funcionário indiferente.

Quanto do funcionário em grau de satisfação em relação dos funcionários na empresa, 24 funcionários responderam que já vida em geral que eles estão satisfeito, sete funcionários de muito satisfeitos e apenas um funcionário de insatisfeito. Sobre vida familiar que 18 funcionários responderam que muito satisfeitos com vida familiar, 11 funcionários de satisfeito, dois funcionários de indiferente e apenas um funcionário de muito insatisfeito. Quanto qualidades das atividades de lazer dos funcionários responderam que 17 funcionários estão satisfeito, 8 funcionários estão insatisfeitos, 4 funcionários estão indiferente, dois funcionários estão muito satisfeitos e apenas um funcionários está muito insatisfeito. Sobre já quantidade de tempo para as atividades de lazer que 19 funcionários satisfeitos, 9 funcionários insatisfeitos, dois funcionários muito satisfeitos e apenas três funcionários indiferente, enquanto quantidade de tempo para dedicação à família que 18 funcionários estão satisfeitos, 9 funcionários estão insatisfeito, 3



funcionários estão indiferentes e dois funcionários estão muito satisfeitos. A cidade onde funcionário mora que 20 funcionários satisfeitos, 6 funcionários muito satisfeitos, 4 funcionários insatisfeito e apenas dois funcionários indiferente, enquanto perspectivas de vida que 18 funcionários satisfeito, 9 funcionários muito satisfeito, três funcionários indiferentes e apenas dois funcionários insatisfeitos, as demais opções não foram assinaladas, como pode-se verificar na ilustração 2, a seguir.

Análise	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Indiferente	4 - Satisfeito	5 - Muito satisfeito
Vida em geral	0	1	0	24	7
Vida familiar	1	0	2	11	18
Qualidades das atividades de lazer	1	8	4	17	2
Quantidade de tempo para atividades de lazer	1	9	3	19	0
Quantidade de tempo para dedicação à família	0	9	3	18	2
Cidade onde você mora	0	4	2	20	6
Perspectivas de vida	0	2	3	18	9

Ilustração 2: Grau de satisfação em relação do funcionários

Fonte: produção do pesquisador

Observa-se com ilustração, que maior parte dos funcionários já respondeu de grau de satisfação em relação do funcionário na empresa que objetiva melhor na qualidade da vida de seus colaboradores junta empresa.

Em meio à análise, Vergara aponta que a influência em grau de satisfação sobre indivíduos ou equipe está determinado em personalidade como física, intelectual, sociais e relação de cooperação, persistência e transformar as pessoas líderes e orientar as pessoas (VERGARA, 2011).

Com isso, percebe-se que a empresa está buscando integrar seus funcionários as condutas e políticas, não renegando avaliação em relação do funcionário da empresa de satisfação.

Em relação à opinião dos funcionários referente a empresa está buscando na contratação de pessoas com deficiências em sua empresa dos funcionários que analisa as respostas das entrevistas se o resultado apresentado na ilustração 3, onde verifica-se as respostas dos funcionários.

ALTERNATIVAS	RESULTADOS
Melhoria da acessibilidade e adaptação	8
Aprendizagem humanística para os funcionários	18

Estímulo à cooperação	6
Promoção de produtividade	0
Melhoria da imagem da empresa	0
Contratação de profissionais maduros	2
Conhecimento de exemplos de superação	7
Lei de Cotas	3

Ilustração 3: Contração de pessoas com deficiência em sua empresa  
Fonte: Produção do pesquisador

Observa-se com ilustração 3, quanto à participação do funcionário responder que maior aprendizagem humanística para os funcionários já bom relação com deficiência na empresa, 18 de aprendizagem humanística para os funcionários que objetivo melhor a performance de seus colaboradores junta deficiência da empresa, 8 melhoria da acessibilidade adaptação, 7 de conhecimento exemplos de superação, 6 de estímulo à cooperação, 3 de Lei de Cotas, 2 de contratação de profissionais maduros, as demais opções não foram assinaladas.

Com isso, percebe-se que a empresa está buscando integração social de seus colaboradores sua empresa, cada vez melhoria da acessibilidade da empresa com deficiência.

Analisando as informações. Destaca-se a grande aceitação pelas práticas e processos que a empresa oferece, onde a maioria dos funcionários resultados individuais com os questionários, não havendo resultados negativos ou margem de insuficiência de qualidade na questão levantada.

Finalizando a pesquisa, questionou-se sobre o que estimula cada funcionário a permanecer na empresa, e a buscando cada vez mais resultado e crescimento. Observa-se que todos funcionários acreditam que suas práticas individuais fazem com que continuem na empresa, uns funcionários acreditam que sua gestora estimulam a seguir junto à organização de satisfação em relação dos funcionários.

Conclui-se que, o principal fator motivador para todos funcionários tentem crescendo nela, sua gestora que as estimulem a seguir junta comportamento organizacional, e por fim as metas individuais que fazem com que funcionários continuem a trabalhar na empresa Procel Projetos e Construções Elétricas.

Sobre estímulos e fatores motivacionais, Bergamini afirma não haver em uma empresa um setor motivacional, responsável apenas em promover estímulos em seus funcionários. Entretanto, a gestora pode ser capacitada a propiciar melhor condição motivacional a sua equipe (BERGAMINI, 2008).

Assim, verifica-se que atualmente os funcionários da empresa Procel Projetos e Construções e Elétricas estão atuando, em sua grande maioria na empresa, principalmente por mantem relação ao mercado de trabalho, não apresentando aparentemente, nenhum estímulo sobre possível crescimento na organização, podendo construir as falhas na política de desenvolvimento nas carreiras da empresa.

#### 4.3 AÇÕES E MELHORIA PARA APRIMORAR RESULTADOS COM A GESTÃO DE PESSOAS NA EMPRESA PROCELLECORP

Com a pesquisa pode-se constatar que a empresa está em busca de aprimoramento contínuo e comportamento humano nas organizações de seus funcionários, buscando se destacar no mercado através de práticas padronizada, geridas pela a gestão de pessoas na empresa. Sendo a gestora se tornaria os conhecimentos de comportamento humano, motivação e liderança.

Observa-se a eficácia dessas avaliações de desenvolvimento aplicada atualmente na empresa Procellecorp, está buscando o crescente interesse se capacitação, sugere-se que a empresa intensifique explanação das práticas que devem se acolheram nas atividades aos os gerentes, para que assim, sejam disseminadas nos demais setores, envolvendo a todos de forma direta treinamentos, pode ser realizados através de meio virtuais como; feedbacks, avaliação de desempenho, apresentação em slides de vídeos, e elaborando de atendimento para melhor entendimento e interação dos funcionários.

Assim no processo se tornaria mais visível que pode ser visto, percebido, evitando informações incorretas ou imprecisas, facilitando acesso de comunicar, escutar com atendimento com seus funcionários e gestores. Melhorando a atuação da equipe na empresa, deixando-os seguros e preparados para possíveis objeções de clientes, fornecedores, acionistas e entrosamento como os mesmos.

### **CONCLUSÃO**

As organizações no comportamento humano na gestão de pessoas cada vez mais o desenvolvimento contínuo e o RH estratégico participa da elaboração do

planejamento as forças de trabalho da equipe. Buscam suporte necessário para o desenvolvimento de equipes através de educação continuada de treinamento.

Quanto à delimitação temática deste artigo, refere-se a um estudo do impacto que o papel de RH processo de humanização em uma empresa de prestação de serviços, na empresa Projetos e Construções e Elétricas Ltda. Bem como, a situação problema foi definida, “Quais as práticas de humanização realizadas pelo setor de Recursos Humanos na empresa PROCELLECORP?”.

Em resposta a pergunta, através dos dados aguardados, constata-se que a padronização de conhecimento da gestora a suas equipes, faz com que a atuação de cada funcionário sofra a influência das práticas adotadas pela empresa que oferecer sua atividade de setor da equipe de trabalho. Quanto aos benefícios dessa atividade, estima-se que os resultados na aplicabilidade dessas avaliações.

Os objetivos do artigo foram atingidos, utilizando como instrumento de pesquisa, entrevista com a gestora da empresa Procellecorp, através de questionários os funcionários, gerando dados e com eles observou-se a importância da gestão de pessoal na empresa como gestora de Rh em suas atividades práticas, proporcionando à pesquisador um compreensivo conhecimento da empresa. Diagnosticando assim, que a organização vislumbra através de práticas teóricas e treinamento de motivação pessoal, qualificar seu quadro de funcionários através do aperfeiçoamento de seus gerentes e a disseminação da condutas e ações no cotidiano na empresa, objetivando o padrão de atendimento eficaz, potencializando os resultados tanto para funcionários quanto para empresa.

A pesquisa realizada não sofreu limitações, gerando resultados claros e específicos através de informações completas passadas pelas equipes de funcionários. Como contribuição, trouxe amplo conhecimento sobre a importância da qualificação e treinamento contínuo dentro das organizações no comportamento humano, e para empresa, obteve-se análise sobre seu próprio quadro de funcionários, referente as atividades praticadas diariamente na organização, podendo fazer a acompanha de seus desempenho de potencialidades.

Sugere-se para estudos futuros, a reaplicação desse instrumento de pesquisa, para que, outros casos possam ser confrontados com esses resultados nas demais organizações na comportamento humano na gestão pessoas que estão implementando ou que já gerenciam equipes de gestora de RH utilizando práticas teóricas através de um plano de desenvolvimento contínuo, para que assim,

consigam equiparar práticas e potencializá-las conforme atuação da organização na gestão de pessoas melhorando as habilidades humanas.

## REFERÊNCIAS

- ADAMS, Patch. **A humanização na gestão de pessoas**. Disponível em: <http://dtcom.com.br/humanizacao-na-gestao-de-pessoas/>> Acesso: 21/10/2015.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- ARAÚJO, L. C. **Gestão de Pessoas: estratégias e interação organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.
- BENEVIDES, R, PASSOS E. **A humanização na saúde: um novo modismo?** Interface (Botucatu). 2005(17):389-94.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BETTS, J. **Considerações sobre o que é humanizar**. Humaniza [online] 2003. Disponível em <<http://www.portalhumaniza.org.br/ph/texto.asp?id=37>. Acesso: 16/11/15.
- BRANCO, Valdec Romero Castelo. **O fator humano nas empresas**. Disponível em <http://pt.slideshare.net/ValdecCasteloBranco/o-fator-humano-nas-empresas-31487733>. Acesso: 29/10/2015.
- BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE Secretaria de Atenção à Saúde Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Documento Base para Gestores e trabalhadores do SUS**. 3.<sup>a</sup> edição 1.<sup>a</sup> reimpressão Série B. Textos Básicos de Saúde - Brasília – DF. 2006.
- CARVALHO, A. V. **Nascimento, L.P. Administração de Recursos Humanos**. Vol. 1. São Paulo: Pioneira, 1997.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**, 5 ed.. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**, 7 ed. e atual. – Barueri, SP: Manole, 2009. – (Série recursos humanos).

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**, 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

\_\_\_\_\_. **Metodologia científico**. 6. Ed – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CROZATTI, Jaime. **Modelo de gestão e Cultura Organizacional – Conceitos e Interações. Caderno de Estudos** – São Paulo: FIPECAFI, V.10, N.18, P. - , maio/agosto, 1998.

COSTA, Wellington Soares. **Resgate da humanização no ambiente de trabalho**. Caderno de Pesquisas em Administração – São Paulo, v. 09, nº 2, abril/junho 2002.

FREIRE, Rosana. **Evolução da Gestão de Pessoas nas Organizações**. 2010.

Disponível em : <http://rhempratica.blogspot.com.br/2010/10/evolucao-da-gestao-de-pessoas-nas.html> Acesso: 23/10/2015.

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico: Elaboração e Formatação. Explicitação das normas da ABNT**. – 14. Ed. – Porto Alegre: s.n., 2008.

\_\_\_\_\_. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico Explicitação das Normas da ABNT**. – 15. Ed – Porto Alegre: s.n., 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. – São Paulo: Atlas, 2006

KISSIL, Marco. **Gestão da Mudança Organizacional. Instituto para Desenvolvimento da Saúde / Universidade Federal de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública. Série Saúde e Cidadania, Vol. 4, - São Paulo, 1998.**

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e Talentos**. 2ª Ed. – Curitiba: IBPEX, 2008.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. 2 Ed. – São Paulo: Saraiva, 2011.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 2001.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. Ed. - São Paulo: Atlas, 2003

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; PRESOTTO, Zelia M. N. **Antropologia – uma introdução**. 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 1989.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. Monografia para os Cursos de Administração, Contabilidade e Economia. São Paulo: Atlas, 2002.

MARRAS, Jean Pierre; **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. – 14 Ed. –São Paulo: Saraiva, 2011.

MATTAR, João. **Metodologia científica na era da informática**. 3. Ed. rev. E atualizada. – São Paulo: Saraiva, 2008.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 11. Ed. – 3.reimper. – São Paulo: Atlas, 2010.

MORAES, Cássia R.B; FADEL, Bárbara. **Cultura organizacional em cenários de mudanças**. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev07/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/fev07/Art_04.htm)> Acesso: 16/11/15.

PEREIRA, Eduardo Henrique Passos; BARROS, Regina Duarte Benevides. **Humanização**, 2009. Disponível em: <<http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/hum.html>> Acesso: 25/10/2015.

RHINOW, Guilherme. **Inovando e competindo por meio da gestão de pessoas**. São Paulo: **RAE-Revista de Administração de Empresas/FGV**. ERA Light, v. 8, n. 1, p. 2-7 Jan./Mar, 2001.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. Ed. rev. e atualizada. – São Paulo: Cortez, 2007.

VERGARA ,Sylvia Constant, BRANCO, Paulo Durval. Em busca da visão de totalidade. **RAE – Revista de Administração de Empresa**. – São Paulo, v.33, n. 6. P. 20-31, nov./ dez. 1993.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas**. – 10.ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico**: um enfoque didático da produção científica. - São de Paulo: E.P.U., 2001.

VIEIRA, Fabio Lopes, **O impacto do Recrutamento e Seleção na empresa**: Sant Louis Seguros. Disponível em: Acesso 10 out. 2015.