

**UNIVERSIDADE TIRADENTES**

**JOSEFA NERY DOS SANTOS**

**GESTÃO DE PESSOAS**

**A NOVA CARA DOS RECURSOS HUMANOS NAS  
ORGANIZAÇÕES**

**Itabaiana – SE**

**2016**

**JOSEFA NERY DOS SANTOS**

**GESTÃO DE PESSOAS**  
**A NOVA CARA DOS RECURSOS HUMANOS NAS**  
**ORGANIZAÇÕES**

Relatório apresentado à Universidade Tiradentes  
como um pré-requisito para a obtenção do grau de  
bacharel em Administração.

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>, Isabel Cristina B. Silva

Itabaiana – SE  
2016

**JOSEFA NERY DOS SANTOS**

**GESTÃO DE PESSOAS**

**A NOVA CARA DOS RECURSOS HUMANOS NAS  
ORGANIZAÇÕES**

Relatório apresentado à Universidade Tiradentes como um pré-requisito para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Aprovada em 16/11/2016

Banca Examinadora

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>, Isabel Cristina B. Silva  
Universidade Tiradentes  
Orientador

---

Prof.<sup>a</sup> MSc. Jefferson Reis Guimarães Andrade  
Universidade Tiradentes  
Avaliador

Dedico meu trabalho a Deus, ele que é autor da minha vida. Ele é meu escudo e proteção, é minha força e minha alegria, é o caminho aberto que me leva ao deserto, é a vereda da natureza que me mostra o horizonte, é a luz que trilha o meu caminho, é fonte de água corrente, é o sol que queima a minha entranha, é meu poço de água cristalina a qual um dia me chamou a provar. Obrigada, Senhor, a te a glória e o louvor. Amém.

## AGRADECIMENTOS

Mais um sonho se concretiza dentre muitos já conquistados. Chegou a hora de agradecer primeiramente à Deus, princípio e fim da minha história. Tudo que sou e tenho foi Deus que me concedeu.

Agradeço também aos meus pais (in memória) a eles minha gratidão e o meu carinho por tudo que fizeram por mim. Se hoje conseguir ser uma pessoa de bem e realizada. Foi por que eles me ajudaram a crescer com seriedade e compromisso. Obrigado Edmundo, obrigada Luciana a vocês ofereço este diploma com toda a minha gratidão.

Agradeço a Congregação das Irmãs Missionária da Imaculada Conceição da Mãe de Deus, pelo apoio, incentivo, ajuda mutua, e muita dedicação, fazendo-se presente sempre em minha caminhada. A toda as minhas irmãs que me deram oportunidades, o meu muitos obrigadas, valeram os momentos disponibilizados para que eu pudesse estudar obrigadas minhas irmãs.

A todos os meus familiares que sempre mostraram interesse e vibravam com o meu estudo e os meus amigos (as) que estavam sempre comigo partilhando seu tempo e me ajudando em todos os momentos que eu precisei e a procurei.

Agradeço também aos meus professores que foram meus amigos e com paciência me ajudaram a entender conteúdo e a colocar em pratica, obrigada que Jesus os recompense. Minha gratidão a os coordenadores e fim a todos que compõem a equipe de trabalho da Unit.

Minha alma proclama a grandeza do Senhor,  
e se alegra meu espírito em Deus, meu  
Salvador.

Bíblia Sagrada

## RESUMO

Este trabalho tem como finalidade analisar a nova cara dos recursos humanos nas organizações particulares, ou seja, ver de fato a relações interpessoais dos colaboradores e clientes. É uma pesquisa bibliográfica e de campo que está sendo realizada no Colégio Dom Bosco, mostrando a exigência do mercado de trabalho hoje, onde requer urgentemente novas ações na linha de atendimento ao público alvo, com boa comunicação e diálogo. As principais mudanças nas empresas têm sido estrutura e formas de organização do trabalho flexíveis e adaptáveis às contingências impostas pelo ambiente. Pode-se constatar, que a maior parte do bem-estar dos colaboradores na organização se dá devido ao fato de estarem comprometidos afetivamente com a organização ao se identificarem com seus objetivos e valores. O setor de gestão de pessoas possui uma grande responsabilidade na formação dos profissionais e, tem o objetivo de desenvolver e colaborar para o crescimento da instituição e do próprio profissional. O desempenho consiste na ação humana enquanto fator do resultado de alguma transformação espontânea ou planejada. Desta forma, o gestor e o colaborador/empresa devem trabalhar juntos, é preciso ser competitivo e inovar a mentalidade. Assim, este trabalho tem como finalidade discutir modelos para que a empresa tenha uma nova cara dos recursos humanos em meio aos desafios que nos é apresentada, sem perder de vista a importância do bom atendimento e boa comunicação ao público alvo. Portanto, é fundamental que os colaboradores sejam gentis e educados e principalmente preparados humanamente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Recursos Humanos; Gestão de Pessoas; Organizações.

## ABSTRACT

This work aims to analyze the new face of human resources in the organizations, individuals, IE, view the interpersonal relationships of employees and Customers that could frame each one as needed. Is a field research and empirical being held at Dom Bosco School, showing the labour market requirement today, where urgently requires new actions in the line of service to target audience, with good communication and dialogue. The main changes in the enterprises have been structure and forms of organization of work flexible and adaptable to the contingencies imposed by the environment. You can see that most of the welfare of employees in the organization occurs due to the fact that they are committed to organizing affectively identify with their goals and values. The people management sector has a major responsibility in the training of professionals, and aims to develop The people management sector has a major responsibility in the training of professionals, and has the goal of developing and contributing to the growth of the institution and professional. The performance consists of human action as the result of some processing factor spontaneous or planned. In this way, the Manager and the developer/company must work together, we need to be competitive and innovating the mentality. This work aims to discuss models for which the enterprise has a new face of human resources amid the challenges presented to us, without losing sight of the importance of good attendance and good communication with the target audience.

**Keywords:** Human Resources; personnel management; organizations.



## LISTA

## LISTA DE GRAFICOS

1- QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.....	19
2- SATISFAÇÃO OU INSATISFAÇÃO .....	20
3- ATENDIMENTO NO COLÉGIO DOM BOSCO.....	21
4- RECURSOS HUMANOS ATUAIS E ANTIGOS.....	22
5- IMPACTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO.....	22
6- REFERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS E DESAFIOS.....	23
7- O GESTOR PODE TRANSMITIR O BEM OU O MAL.....	24
8- FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS.....	25

## Sumário

<b>1- INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2- GESTÃO DE PESSOAS.....</b>	<b>14</b>
<b>3- ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>4- CONCLUSÃO.....</b>	<b>26</b>
<b>5- CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTOES DE MELHORIAS.....</b>	<b>27</b>
<b>6- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>28</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO II.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO III.....</b>	<b>33</b>

## 1- INTRODUÇÃO

O presente estudo propõe uma reflexão a respeito da nova cara dos Recursos Humanos nas organizações, tendo em vista o bem-estar dos clientes, colaboradores e gestores das empresas. Temos como meta final melhorar o atendimento e a comunicação com o público alvo. O mercado de trabalho hoje precisa urgentemente mudar a qualidade do seu serviço, por isso, se faz necessário capacitar os funcionários para enfrentar o mercado em meio aos desafios do momento. Assim, é importante que os colaboradores sejam gentis e educados e principalmente preparados humanamente. Este trabalho está sendo realizado no Colégio Dom Bosco, (CDB) localizado na Rua Boanerges de Almeida Pinheiro, 1144 – Itabaiana – SE, no período de 25/07/ 2016 a 04/11/2016.

O C D B foi fundado no ano de 1959, com o nome Educandário e Artesanato Dom Bosco, pelo padre Artur Moura assistente eclesial e conselheiro do Centro de Ação Social da Igreja Católica Santo Antônio e Almas de Itabaiana – SE, e repassado a Província da Santa Cruz da Congregação das Irmãs Missionárias da Imaculada Conceição da Mãe de Deus no dia 01/03/ 1963, sob a gestão da coordenadora provincial Irmã Nazária Moraes e Conselho. Tendo como objetivos e missão formar através da excelência na educação numa perspectiva evangélica.

É uma associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, de caráter educacional, cultural e de assistência social. No ano de 1973, o Educandário e artesanato Dom Bosco passaram a ser denominado Colégio Dom Bosco e funcionar como Unidade de Ensino de Primeiro Grau, onde mantinha os seguintes cursos: Artesanato, Ballet e dança Moderna, Piano e Acordeom.

No ano de 2001(28 anos depois), foi autorizado pelo Conselho Estadual de Educação o funcionamento do Ensino médio. Atualmente, o Colégio funciona com Hotelzinho atendendo crianças de 06 meses a 5 anos, Educação Infantil, Ensino fundamental e Ensino médio. Com horários de atendimentos ao público das 7:00 h às 18: 30h. A empresa possui um quadro de funcionários consideravelmente amplo e diversificado, Sendo divididos por setores, a saber professor da educação infantil, professor do ensino fundamental menor, professor do ensino fundamental maior, professor do ensino médio, cuidadora, assistente

social, coordenadores, contadora, financeiro, secretaria, inspetores, manutenção, quadro de apoio, Vigilantes, diretora pedagógica, gestor e supervisão geral.

A empresa é uma organização privada, sem fins lucrativos de caráter filantrópico, como mostra o artigo 14. Da lei de Nº 12.101, de novembro de 2009 alega que a efetivação desta lei mediante a bolsa de estudo refere-se a anuidade escolar fixada na forma que não pode ser cobrado taxa de matrícula e nem custeio de material didático. A bolsa de estudo integral será concedida a aluno cuja renda familiar mensal per capita não exceda o valor de 1 1/2 (um e meio) salário mínimo. Assim, a cada 09 alunos matriculados no Colégio Dom Bosco um deles recebe bolsa de estudos integral de 100%. Esses alunos devem conceder vinte por cento (20%) da sua receita líquida anual de bolsas a alunos que comprovem renda igual ou inferior a um salário mínimo e meio. A avaliação de análise é realizada pelas assistentes sociais.

No que concerne à preocupação com o meio ambiente, o C D B faz um trabalho de separação de lixo com garrafa plástica, lata de guaraná, lata de Coca-Cola e etc. A fim de diminuir impactos ambientais. A empresa possui 30 salas de aula, mas 01 sala da secretaria, 01 sala do financeiro, 01 sala da coordenação, 01 sala da diretoria pedagógica, 01 sala de administração, 02 salas de laboratórios de ciências, 01 sala de laboratório de informática, 01 sala de vídeo, 02 salas de multimídia (Data Show), 01 auditório, 01 capela, 01 cantina, 01 biblioteca, 01 sala de música, 01 piscina semiolímpicas, 02 quadras de esportes, 01 sala de festas, 01 sala de jogos, 01 parque infantil, 02 pátrios para o recreio, 01 sala de ballet, 01 sala de espera, hotelzinho, 01 sala dos professores, 01 refeitório, 01 sala de cópia, almoxarifado, 04 depósitos, 01 estacionamento, 02 garagens.

Portanto, hoje o tempo é outro e o entendimento do mundo globalizado é diferente e, por isso gerir pessoas nesta época não é fácil, pois o mercado de trabalho tem sua exigência, e a maioria dos profissionais ainda não conseguem enxergar a mudança, e a evolução do tempo. É preciso ser competitivo e inovar a mentalidade. Assim, este trabalho tem como finalidade discutir modelos para que a empresa tenha uma nova cara dos recursos humanos em meio aos desafios que nos é apresentado, sem perder de vista a importância de um bom atendimento e uma boa comunicação com o público alvo.

Os procedimentos metodológicos adotados para este estudo têm como objetivo melhorar no atendimento ao público alvo, e se pauta na pesquisa bibliográfica e de campo por meio de livros, artigos, questionário, periódicos e sites relacionados ao tema proposto.

A metodologia se refere ao caminho escolhido para se chegar ao fim proposto pela pesquisa. Segundo Fonseca (2012), a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas, por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de *web sites*.

Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Para GIL (2015), os exemplos mais característicos desse tipo de pesquisa decorrem sobre investigações, ideologias ou aquelas que se propõem a análise das diversas posições acerca de um problema. Ainda segundo Gil (2015), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-la mais explícita ou construir hipóteses. Esse tipo de pesquisa tem como finalidade o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos ao fato estudado.

Fonseca (2012), diz que a pesquisa de campo se caracteriza pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa *ex-post-facto*, pesquisa-ação, pesquisa participante.). Nesse sentido, Gil (2015) relata que não há como definir a priori as etapas a serem seguidas em todas as pesquisas dessa natureza. Posto que, a especificidade de cada estudo, acaba por ditar seus próprios levantamentos.

## 2- GESTÃO DE PESSOAS

Para Chiavenato (2010), o conceito de gestão de pessoas ou administração de recursos humanos é uma associação de habilidades métodos, políticas, técnicas e práticas definidas, com o objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano nas organizações. A liderança é um instrumento milenar de influência interpessoal, mas somente reconhecido e tratado como conceito no início do século XX.

Nos anos de 1930, a liderança foi concebida como força oriunda do processo grupal que foi posteriormente consolidada pela compreensão de sua relação com a intersubjetividade. Hoje, nas ciências comportamentais há consenso de que os líderes não nascem líderes, mas aprendem a influenciar os outros e coordenar ações integradas entre pessoas e grupos a partir do empreendedorismo social. Liderança não é um poder pessoal, ou poder da posição do indivíduo, mas uma propriedade da relação (um poder relacional).

Historicamente, as pessoas vêm sendo encaradas pela organização como um insumo, ou seja, como um recurso a serem administrados. Apesar das grandes transformações na organização da produção, os conceitos sobre gestão de pessoas e sua transformação em práticas gerenciais têm ainda como principal fio condutor o controle sobre as pessoas. Em uma empresa, a gestão de pessoas deve ser feita pelos gestores e diretores, porque é uma área que requer capacidade de liderança. O setor de gestão de pessoas possui uma grande responsabilidade na formação dos profissionais, e tem o objetivo de desenvolver e colaborar para o crescimento da instituição e do próprio profissional. (CHIAVENATO, 2010).

Segundo Dutra (2006) *apud* Malvezzi (2013), em contraponto as empresas vêm sofrendo grande pressão do contexto externo, que as forças a uma revisão na forma de gerir pessoas. As principais mudanças nas empresas têm sido estrutura e formas de organização do trabalho flexíveis e adaptáveis às contingências impostas pelo ambiente, processos decisórios ágeis e focados nas exigências do mercado, velocidade para entrar e sair do trabalho locais e globais, revitalizar seus produtos e serviços.

Antes, as organizações eram conhecidas pelos seus prédios e edifícios. No entanto, hoje são conhecidas pela sua cultura corporativa. Na verdade, a cultura é a maneira pela qual cada organização aprendeu a lidar com o seu ambiente e seus parceiros-funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, investidor etc. A maioria dos ambientes de trabalho desfruta da comunicação multimodal, inclusive na rotina das tarefas quotidianas, para

manejar eventos numa velocidade que supera as competências comuns dos indivíduos. (CHIAVENATO, 2010)

Para Dutra, (2006) *apud* Albuquerque e Tróccol, (2013). A pessoa é avaliada e analisada para efeitos de admissão, demissão, promoção, aumento salarial etc. Em função de sua capacidade de entrega para a empresa, além de ser verificada sua formação e experiência também é observado como essa pessoa atua, formas para assegurar-se de que a pessoa que está sendo escolhida terá condições de obter os resultados. Para seguir com uma abordagem no âmbito organizacional, é necessário antes entender conceito de bem-estar de forma geral, já que esse deu embasamento teórico aos pesquisadores para desenvolverem seus estudos.

Neste contexto Quick, (1985) *apud* (Ashby (2013), diz que o empregado deve perceber a todo o momento que é um elemento importante para o seu líder e para a sua empresa. Assim, deve ter acesso irrestrito e prior momentos de maior pressão, em que a agenda é extremamente apertada, sempre há uma maneira de atender e provar a estima que o subordinado e suas ideias merecem.

A gestão do desempenho desponta como uma atividade que tem como missão principal a produção de competências organizacionais viabilizadas e sustentadas por quatro características. A gestão de pessoas que é uma atividade necessária, sistemática, compartilhada e dinâmica. É necessária, porque a adaptação das pessoas e de seus desempenhos às demandas do negócio e o cuidado do impacto do trabalho na qualidade devida não são ações espontâneas.

Por esse viés Chiavenato (2010, diz que administrar pessoas é uma responsabilidade administrativa e gerencial embora seja basicamente uma função de staff, ou seja, conjunto, equipe. Precisa necessariamente ganhar uma visão sobre como lidar com assuntos relacionados com pessoas, saber alinhar objetivos pessoais com os objetivos organizacionais e obter uma ampla perspectiva da administração de recursos humanos para alcançar seu sucesso profissional e levar a sua organização rumo à excelência, competitividade e sustentabilidade.

Nessa linha Chiavenato (2010), falam que os valores constituem atitudes que ajudam a determinar o comportamento individual. Assim, para que se tenha elevado nível de bem-estar no trabalho, é preciso demonstrar satisfação, reconhecer-se envolvido com as tarefas e com o trabalho realizado, e manter uma interação que proporcione experiências positivas e prazerosas, mostrando comprometimento afetivo com a organização.

De acordo com Dutra, (2006) *apud* Cohen (2013), a busca de desenvolvimento e satisfação mútuos não é tarefa fácil. Tanta empresa quanto pessoas são dinâmicas,

portanto, a relação que se estabelece entre ambas também é dinâmica. Os modelos tradicionais não conseguem contemplar esse dinamismo, estabelecendo proposições conceituais e operacionais rígidas e burocráticas. Geralmente, essas proposições têm como foco unicamente os interesses da empresa, acreditando-se que eles é que devem servir de base para qualquer prática de gestão. O grande desafio da gestão não tem sido a elaboração de respostas, mas a sustentabilidade das boas soluções. Essa continuidade fica ainda mais complicada pelo fato de a gestão de pessoas demandar atividades diferenciadas que muitas empresas não têm condições de prover sem o apoio de serviços especializado.

Para Marras, (2011) *apud* Ashby (2013), enquanto as organizações preocupam-se em serem mais competitivas, produzindo mais e melhor a custos menores, os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados. A conscientização do desejo de “*viver qualitativamente melhor*” é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores. O eixo comum a essa evolução é facilmente constatado na demanda da ação empreendedora dos funcionários em substituição à obediência a tarefas programadas, como ocorria na estrutura burocrática. A competitividade não é resolvida por soluções mecânicas (de prateleira, como medicalização tem sido aplicada na saúde), mas pela qualidade e sinergia dos desempenhos que exige participação artesanal do trabalhador.

Empresas precisam saber onde querem chegar. Afinal, como dizia Sêneca, filósofo e poeta romano: “*Não há vento favorável para quem não sabe a que porto se dirige.*” Saber aonde quer chegar é visualizar a empresa de seus sonhos, é definir o que no jargão administrativo convencionou-se chamar de visão. A qual deve estar em sintonia com a missão da empresa. A gestão consiste em estimular que os operadores reflitam, discutam, aprendam, decidam e executem suas tarefas em cooperação, complementaridade e reciprocidade com o contexto aqueles operadores com os quais interage.

A liderança desponta como o instrumento chave nesse processo, por sua capacidade de lidar com o aqui e agora na construção de relações de reciprocidade e de complementaridade. Como tal, a liderança aparece, como afirmou Bales, como uma conduta inovadora que enriquece e integra a subjetividade do outro dando sentido a uma ação que não compromete o outro em sua liberdade e consciência. ((ASHBY, 2013).

De acordo com Chiavenato, (2010), as pessoas constituem o principal ativo da empresa. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas para seus funcionários. As empresas bem-sucedidas estão percebendo que apenas podem crescer,



prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o dos empregados. Quanto à confiança, percebe-se que os colaboradores concordam que a organização é reconhecida por estar bem posicionada e consolidada no mercado e que, além disso, consegue alcançar este patamar dentro dos padrões éticos. Isto é positivo na medida em que mostra coerência preocupação da empresa com sua imagem e seus valores.

A Gestão de Pessoas ocorre através da participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento de funcionários de uma empresa, e tem a função de humanizar os colaboradores. Os recursos humanos é a técnica e os mecanismos que o gestor utiliza como objetivo para dar valorização dos profissionais. Essa evolução da gestão enfraquece o poder da racionalidade burocrática dependência da participação do funcionário nas ações. O enfraquecimento da racionalidade fomentou a substituição dos modelos de gestão em mudanças sucessivas em períodos curtos da história dos últimos cinquenta anos. (CHIAVENATO, 2010).

Segundo Oliveira (2001) *apud* Fisher E Novelli (2012), discute que existem três tipos de empresas: aquelas que vivem apenas na era do conhecimento e não consideram a era das habilidades pessoais! As que estão além da era do conhecimento, que valorizam e aplicam o conhecimento, mas também já descobriram que são as habilidades pessoais que fazem as coisas acontecerem. Essas são as empresas do presente, que dão o devido valor às habilidades das pessoas, o que as tornam eficazes e diferenciadas das outras, e as do futuro são as que vivem na era da espiritualidade.

O mercado significa o espaço de transações, o contexto de trocas e intercâmbios entre aqueles que oferecem um produto ou serviço e aqueles que procuram um produto ou serviço, O mecanismo de oferta e procura é a característica principal de todo mercado.

Dutra (2006) *apud* Grey, & Garsten, Spreitzer & Mishra 2012, diz que a gestão de pessoas deve ser integrada, e que é um conjunto de políticas e práticas que a forma deve atender aos interesses e expectativas da empresa e das pessoas. Somente dessa maneira será possível dar sustentação a uma relação produtiva entre ambas. A gestão de pessoas deve oferecer à empresa uma visão clara sobre o nível de contribuição de cada pessoa e a empresa estabelecem um vínculo formal de empregado com a organização.

A flexibilidade e a velocidade exigem autonomia de funcionários nos mais diversos níveis organizacionais do século XXI, e será certamente, o da redescoberta das pessoas na essência e na plenitude. Para atender às exigências da Era do mercado

computadorizado e globalizado, a empresa hoje procura o profissional criativo, bem-informado e capacitado a exercer suas tarefas com flexibilidade.

Esta afirmação traz na sua íntegra a importância de se analisar e entender como a confiança se encaixa no contexto organizacional. Assim, os autores Oliveira e Tamayo (2008), propõem a seguinte definição para confiança do empregado na organização: “é o conjunto de cognições interdependentes que integra crenças a respeito de padrões éticos, credibilidade da comunicação, poder econômico da organização e a capacidade desta de reconhecer o desempenho do empregado”. (MARRAS, 2011) *APUD* (OLIVEIRA, TAMAYO 2013).

Nessa perspectiva é importante a aplicação de atividades que incluam rituais que concedam pausas para que as pessoas parem e olhem para dentro de si mesmas, pois podem servir de fonte de recuperação – uma maneira de quebrar a linearidade das atividades orientadas para o alcance implacável de metas. E então, quando as pessoas se sentem fortes e resistentes - físicas, mental emocional e espiritualmente - elas conseguem um desempenho melhor, com mais paixão.

Ao buscar o significado de confiança, pode-se notar que é extremamente amplo e, por ser estudado em vários campos, apresenta enfoques distintos. Numa visão psicossocial, segundo Fisher e Novelli (2008), a confiança se manifesta como elemento moderador de relacionamentos na relação pessoa/pessoa e até em relações mais complexas envolvendo, por exemplo, várias organizações. Chama-se essa confiança de relacional, por derivar de interações repetidas no tempo e no espaço, entre confiado e confiante. (LOEHR 2003) *APUD* FISHER E NOVELLI (2012).

Marras, (2011) *apud* Singar & Ramsden (2012), as grandes organizações são as responsáveis pelas primeiras mudanças. Elas, em diversas oportunidades, acabaram por patrocinar estudos e pesquisas na área acadêmica, onde houve uma valorização de novas posturas de comando como forma de se conseguir otimizar os resultados produtivos das organizações. Em relação ao termo política organizacional, esta pode ser definida como o estabelecimento de princípios para conduta de uma empresa, um curso geral de ação no qual, certas práticas são trabalhadas em conjunto, de maneira construtiva para atingir determinados objetivos. As políticas de gestão pessoa definem o posicionamento, as expectativas e os valores da organização quando se trata da forma de tratamento dos indivíduos.

### 3 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste momento serão analisados os resultados obtidos durante pesquisa de campo na empresa Colégio Dom Bosco no departamento de Gestão de Pessoas, mostrando que é possível analisar cada colaborador conforme sua função. Esses dados foram colhidos e aplicado através de questionário.

3.1- Como observar que um colaborador é profissional qualificado ou não. Diante da figura 01 abaixo, 70% refere-se os profissionais qualificados, enquanto que 30% foram atribuídas aos não qualificados. Portanto, nesta empresa faz-se necessário uma reestruturação dos seus gestores no sentido de treinar e desenvolver os funcionários para obter uma melhor qualificação exigida hoje no mercado competitivo.

**Figura 01: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

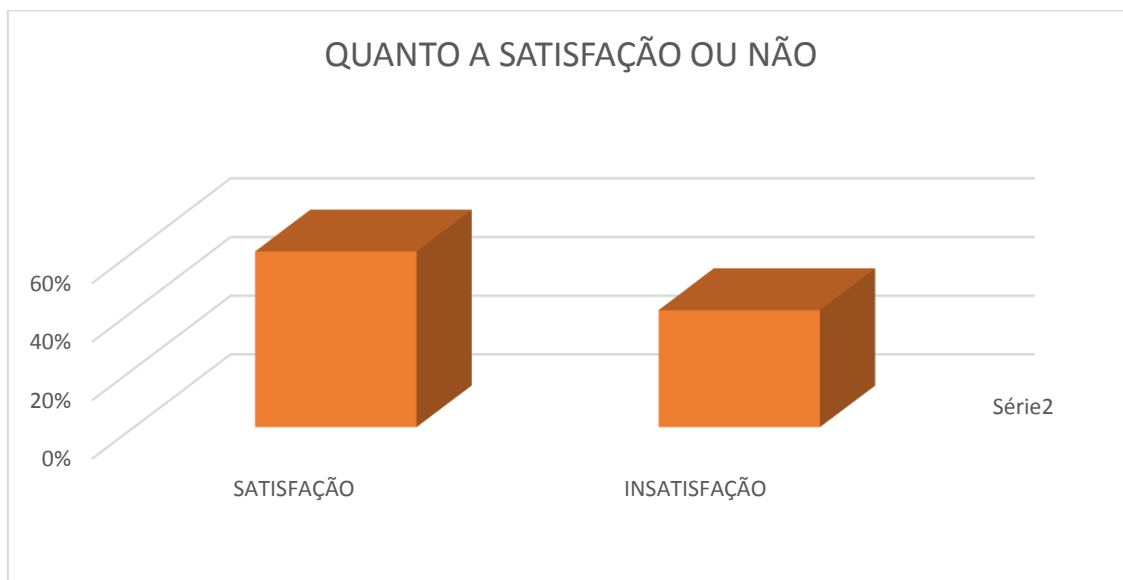


Fonte: Autora, 2016.

3.2- Como o gestor da empresa deve observar a satisfação e a insatisfação dos funcionários dentro da empresa. Nesta figura 02 abaixo, 60% refere-se ao grau de satisfação, enquanto 40% foram atribuídas a insatisfação dos funcionários. Assim, esta empresa possui um grau de satisfação muito boa por parte dos colaboradores. Mas ainda é necessária mudança, pois o colaborador é parte integrante da instituição e, é o maior patrimônio: o bem-estar e a segurança do coletivo depende da responsabilidade de todos:

O respeito e o cumprimento de suas funções proporcionarão um ambiente harmonioso e de bom relacionamento interno.

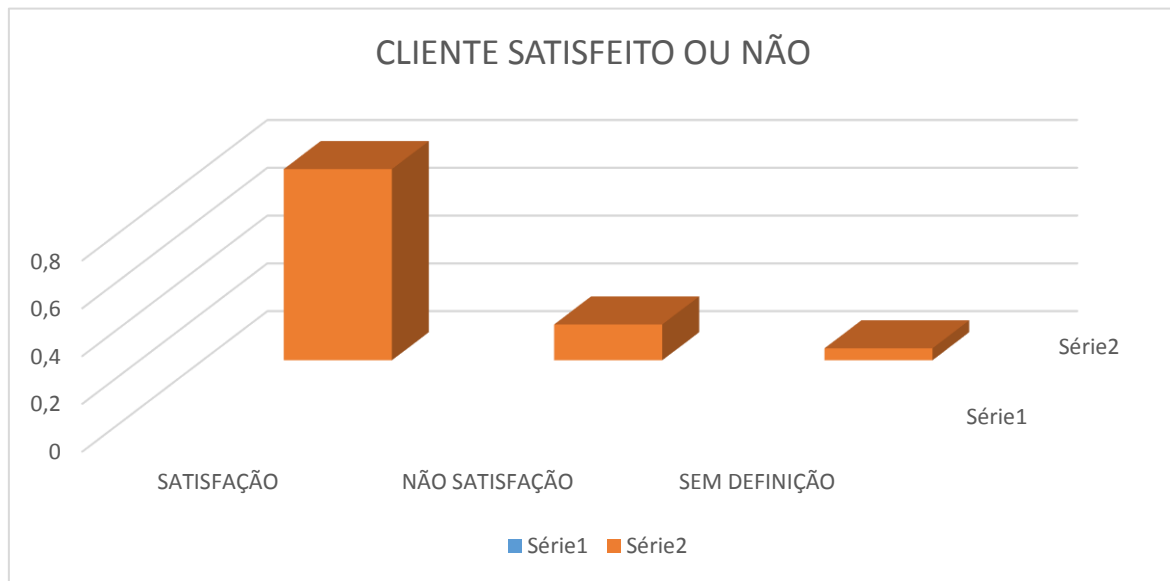
**Figura 02:** QUANTO A SATISFAÇÃO OU INSATISFAÇÃO DOS COLABORADORES REFERENTE NO TRABALHO.



Fonte: Autora, 2016.

3.3- Como podemos identificar a satisfação ou insatisfação dos clientes pelos serviços prestados da empresa. Aqui a figura 03 abaixo mostra que, 80% dos clientes estão satisfeitos, 15% atribuíram aos não satisfeitos, e apenas 05% não impõem definição. Logo, a empresa possui um grau de satisfação de maneira positiva, e os clientes desta organização desmontaram muita satisfação pelos serviços prestados aos clientes.

**Figura 03:** CLIENTE SATISFEITO OU NÃO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO NO COLÈGIO DOM BOSCO.



Fonte: Autora, 2016.

3.4- Quanto a atualidade dos recursos humanos, como você define as mudanças do século XVI para o tempo atual. Diante a figura 04 abaixo, 85% refere-se a nova cara dos recursos humanos hoje. E 15% foram atribuídos ao passado. Assim, o recurso humano hoje é fundamental para detectar as necessidades das mudanças em meio a exigência do mercado do tempo atual e assim ajudar o colaborador a ser qualificado com atitudes humanizado. Diferente do passado, onde o próprio gestor era o maior indicador do insucesso, porque não fazia divisão do trabalho, faz-se necessário uma reestruturação por parte dos gestores da empresa no sentido de treinar e desenvolver os funcionários, investindo em equipamentos de TI (Tecnologia da informação); e melhorar a QV (qualidade de vida). Dos colaboradores.

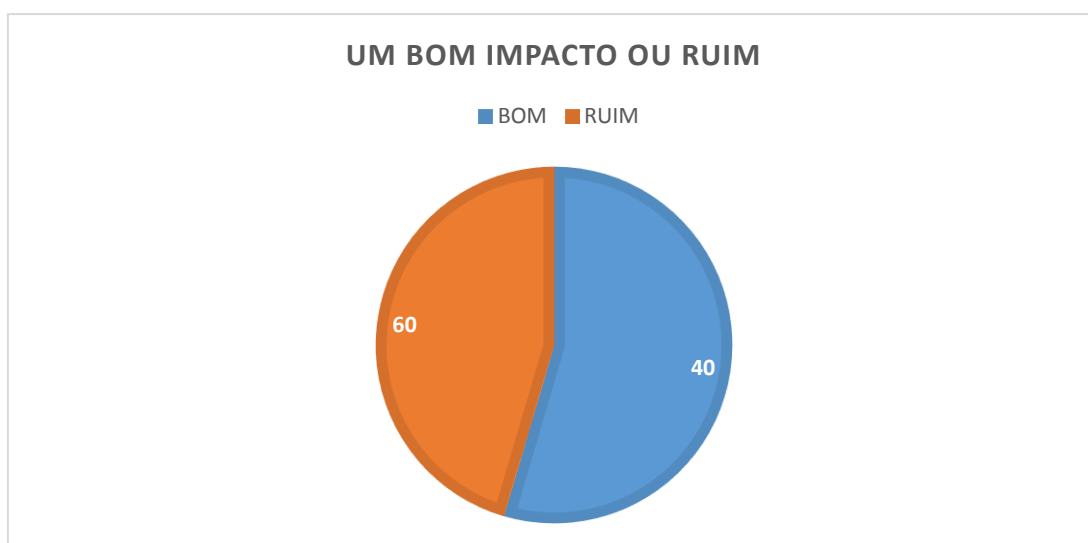
**Figura 04:** RECURSOS HUMANOS ATUAIS E ANTIGOS



Fonte: Autora, 2016.

3.5- Como enfrentar os impactos do contexto atual dentro da organização. Observado a figura 05 abaixo, 60% dos entrevistados está atribuído a um bom atendimento, e 40% foram atribuídos a um mal atendimento. Logo, nesta empresa o maior indicador do insucesso da mesma é o mal atendimentos a os clientes. Por isso, é necessário a participação dos gestores da empresa no sentido de capacitar os colaboradores para desenvolver seu trabalhar com profissionalismo, compromisso e responsabilidade.

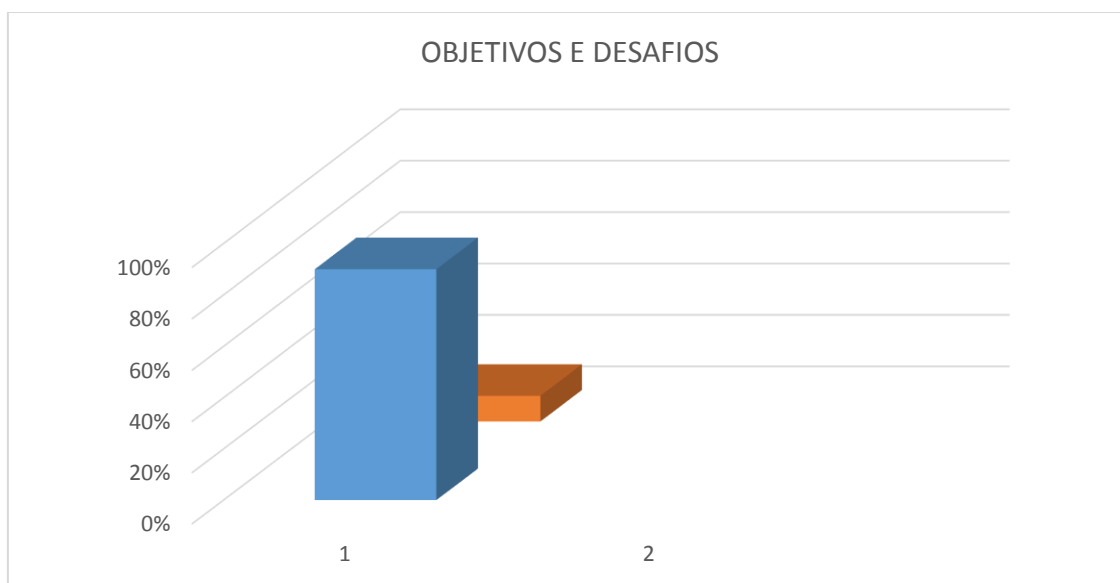
**Figura 05: IMPACTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO**



Fonte: Autora, 2016.

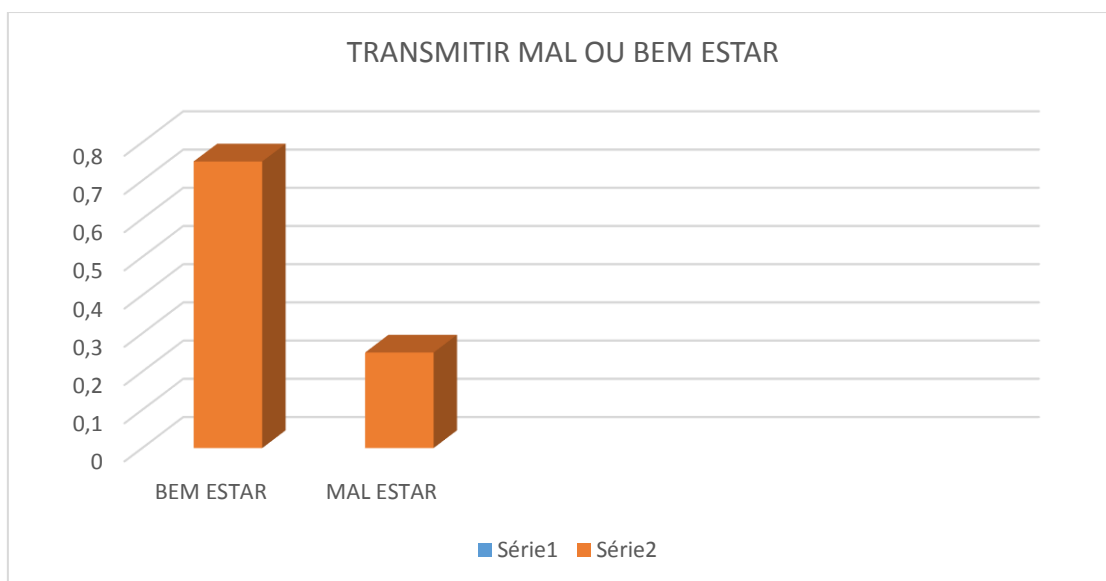
3.6- O que você entende por referência mediante os objetivos e desafios. Diante a figura 06 abaixo, 90% estão atribuídas aos objetivos da empresa, e apenas 10% atribuídos aos desafios. Assim, a empresa precisa manter seu compromisso com a responsabilidade, transparência e eficácia no serviço prestado ao público, através das informações, comunicação etc., no intuito de beneficiar o público alvo da empresa. O desafio faz parte do processo na busca para oferecer competência e a qualidade nos serviços prestados.

**Figura 06:** REFERÊNCIA ENTRE OBJETIVOS E DESAFIOS.



Fonte: Autora, 2016.

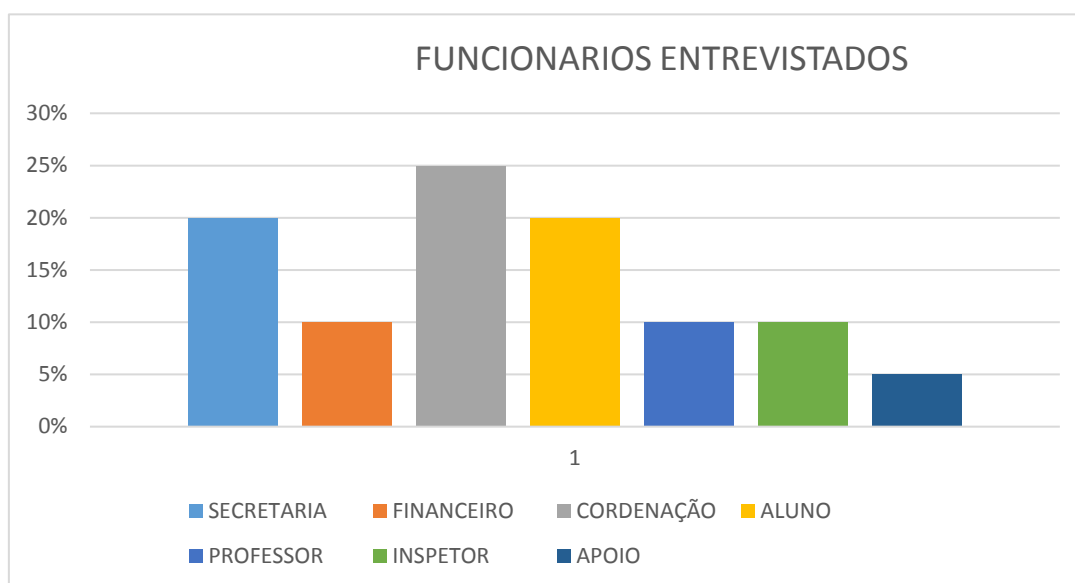
3.7- De que maneira os gestores transmitem o bem-estar ou o mal-estar para os funcionários da empresa. A figura 07 abaixo mostra que, 75% são atribuídos ao bem-estar dos funcionários, 25% são atribuídos ao mal-estar. Portanto, a empresa tem como maior indicador o sucesso da mesma. A qual demonstra que os gestores da empresa têm cuidado com o bem-estar dos seus colaboradores e clientes. É preciso que o administrador sempre transmita para os funcionários o verdadeiro valor que a pessoa tem e propor melhores condições de trabalho em suas determinadas funções, demonstrando que cada um é peça é necessário ter bom relacionamento com os companheiros de trabalho. Fundamental na empresa e que Todos os colaboradores devem estar conscientes da missão humanitária da instituição, desenvolvendo suas atividades imbuídas desse espírito, fortalecendo, assim, a própria razão de ser da empresa.

**Figura 07:** O GESTOR PODE TRANSMITIR O BEM OU O MAL

Fonte: Autora, 2016.

3.8- Quantos funcionários da empresa foram entrevistados e suas funções mediante a busca de uma boa melhoria em cada departamento. Diante da figura 08 abaixo, 20% refere-se à secretaria, enquanto 10% refere-se ao financeiro, 25% a coordenação, onde 20% foram alunos, 10% foram professores e 10% atribuídos aos inspetores e apenas 5% a área de apoio. Faz-se necessário buscar excelência na qualidade dos serviços prestados, fortalecendo os laços de compromissos com os clientes da empresa, para isso é importante que o gestor observe os desafios que a empresa impõe, sem limitar-se a fatos do passado, que tenha um bom funcionamento interno e que produza valores para a sociedade, trabalho em equipe atenção aos novos avanços tecnológicos e adequação à realidade social.



**Figura 08:** FUNCIONÁRIOS ENTREVISTADOS.

Fonte: Autora, 2016.

#### 4- CONCLUSÃO

Diante das informações colhidas pelos funcionários, sobre o trabalho gestão de pessoas realizado na empresa Colégio Dom Bosco em Itabaiana – Se, através das pesquisas bibliográfica e de campo e chega - se à conclusão destacando alguns pontos necessários, buscar excelência na qualidade dos serviços prestados, investimento na qualificação dos funcionários na linha da humanização e nas relações interpessoais, afim de mantê-los com interesses nas atividades da empresa. Além disso é preciso ser uma empresa que corresponda à satisfação dos clientes, oferecendo o melhor atendimento possível, com bom funcionamento interno e que produza valores para a sociedade

Fortalecer estratégias de fidelização dos clientes, conhecedor dos objetivos da empresa e tendo sempre como meta a ideia de espírito de coletividade, acolhendo e respeitando seu valor na equipe. Organizar a empresa com olhar do futuro, para ser atrativa aos olhos dos clientes.

Quando o funcionário é reconhecido pelo seu profissionalismo e acompanhado pelas suas responsabilidades, as metas desejadas pela empresa tende a crescer no seu reconhecimento de carisma, ética e humanismo tendo um fazer não mecânico mais movido de companheirismo e crescimento humanitário.

A ideia inovadora modifica toda parte estrutural da empresa, trazendo oportunidades coletivas e tirando todo pensamento caduco, ou seja, a mentalidade voltada ainda para passado. Este trabalho teve como objetivo mostrar a nova cara dos recursos humanos na organização educacional Colégio Dom Bosco e uns dos pontos mais trabalhado nesta pesquisa foram a boa recepção aos clientes, o preparo do colaborador para assumir, e desempenhar sua função, o bem-estar dos clientes e funcionários, estrutura bem desenvolvida e moderna com produtos de qualidade que se adéquem ao mercado de trabalho competitivo e formar cidadão humanizados para se relacionar bem consigo mesmo e com as demais pessoas.

Portanto, como já foi citado a cima os tempos são outros, precisa-se, se modernizar diante da globalização e da exigência do mercado de trabalho. Pois os profissionais ainda não conseguem enxergar e compreender a realidade do momento atual, como algo importante para sua própria vida e para o sucesso da empresa.

## **5- CONFIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE MELHORIAS**

No pensar de Oliveira (2001) existem três tipos de empresas: a) aquela que vive apenas na era do conhecimento e não considera a era das habilidades pessoais; b) a que está além da era do conhecimento, que valoriza e aplica o conhecimento, mas também já descobriu que são as habilidades pessoais que fazem as coisas acontecerem. Essas são as empresas do presente, que dão o devido valor às habilidades do seu pessoal, o que a torna eficazmente diferenciadas das outras; e c) a do futuro é a que vive a era da espiritualidade. Ela tem o melhor arsenal em pessoal para sobreviver na época de mudanças e também gerar mudanças. Valoriza o conhecimento e as habilidades pessoais e sabe que o ser humano é um ser espiritual e o trata desta forma.

Buscar excelência na qualidade dos serviços prestados, investimento na qualificação dos funcionários na linha da humanização e nas relações interpessoais, afim de mantê-los com interesses nas atividades da empresa.

Fortalecer estratégias de fidelização dos clientes, conhecedor dos objetivos da empresa e tendo sempre como meta a ideia de espírito de coletividade, acolhendo e respeitando seu valor na equipe.

Que o administrador sempre transmita para os funcionários o verdadeiro valor que o profissional tem e propor melhores condições de trabalho em suas determinadas funções, demonstrando que cada um é peça fundamental e seu relacionamento com os companheiros de trabalho, todos os colaboradores devem estar conscientes da missão humanitária da instituição, desenvolvendo suas atividades imbuídas desse espírito, fortalecendo, assim,

## 7- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALBUQUERQUE, A. S., & TRÓCCOLI, B. T. **Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo.** Rio de Janeiro: 2012

ASHBY, W. R. **Principles of the self-organizing dynamic system.** Rio de Janeiro: 2013.

COHEN, D. **The very Separate Worlds of Academic and Practitioner in Human resource Management.** Rio de Janeiro: 2013.

COHEN, J. **A power primer.** *Psychological Bulletin*, Riode Janeiro 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DUTRA, Joel Sousa. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2006.

DEMO, **Políticas de gestão de pessoas nas organizações: o papel dos valores pessoais e da justiça organizacional.** Rio de Janeiro 2012.

FISHER, R., & NOVELLI, J. **Confiança como fator de redução da vulnerabilidade humana no ambiente de trabalho.** Rio de Janeiro: 2012.

GREY, C., & GARSTEN, C. **Trust control and post-bureaucracy.** *Organization Studies*, Rio de Janeiro: 2012.

LOEHR, Jim. Schwartz, Tony. **Gerência de alta performance/Harvard Business Review.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** São Paulo: saraiva, 2011.

MASLOW, Abraham H. **motivation and personality.** New York: Publisher, 1954.

OLIVEIRA, A. F., & TAMAYO, A. **Confiança do empregado na organização.** RAC. Rio de Janeiro: 2012.

OLIVEIRA, Alkindar. **Espiritualidade na empresa.** São Paulo, Atlas, 2001.

QUICK, Thomas L. **The manager's motivation.** New York: John Wiley & sons, 1985.

SPREITZER, G. M., & MISHRA, A. K. **Giving up control without losing control.** Rio de Janeiro: 2012.

SINGAR, E. J., & RAMSDEN, J. *Human Resources: obtaining results from people at work.* Rio de Janeiro: (2012).

TAMAYO, A. **Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho.** Rio de Janeiro: 2012.

**APENDICE**

## Questionário. Colégio Dom Bosco.

- 1- Que modelo de perfil hoje é exigido dos nossos colaboradores para obter um resultado rentável?
- 2- Quais exigências hoje são exigidas mediante ao processo de busca para uma empresa de qualidade?
- 3- Que incentivo podemos dar aos nossos colaboradores para seu bom desempenho dentro da empresa?
- 4- Como demonstrar que a administração de hoje não pode ser pautada nas ideais do passado?
- 5- Como enfrentar os impactos do contexto atual, e as exigências que vão surgindo na contemporaneidade?
- 6- Que critérios podem ser usados, para ajudar na comunicação entre os colaboradores dentro da organização?
- 7- Que referencial uma empresa pode demonstrar para o seu crescimento dentro de um mercado tão competitivo?
- 8- De que maneira os gestores devem se dirigir para o funcionário, transmitindo o bem-estar na sua totalidade?
- 9- Qual a nova cara dos R.H que as organizações devem implantar hoje nas empresas?
- 10- Que evolução o departamento de recursos humanos, devem desenvolver com os funcionários para obter crescimento diante do atendimento ao público alvo?

## **DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Universidade Tiradentes - UNIT/SE, a Coordenação do Curso de Administração, o Coordenador Adjunto de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela Universidade, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.**

**ITABAIANA-SE, 25 de julho de 2016**

*Josefa Nery dos Santos*  
**Josefa Nery dos Santos**

**Curso de Administração - mat. 2131117269**

## DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins, que eu Eliana dos Santos Silva de Carvalho, portadora do diploma LICENCIATURA EM LETRAS PORTUGUÊS, fiz a correção ortográfica da aluna Josefa Nery dos Santos, na conclusão de seu TCC mediante finalização da sua graduação, Bacharel em Administração, na Universidade Tiradentes.

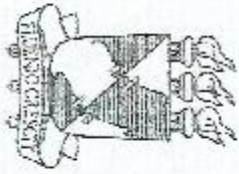
Eliana dos Santos Silva de Carvalho

Eliana dos Santos Silva de Carvalho.

RG: 20456603-SSP/SE

Itabaiana 09/11/16





UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

REPÚBLICA REPUBLICANA DO BRASIL



O Reitor da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, no uso de suas atribuições e tendo em vista que ELIANA DOS SANTOS SILVA DE CARVALHO, filha de Paulo dos Santos Silva e de Maria Cicera dos Santos, nascida a 04 de fevereiro de 1982, natural de Sergipe - Brasil, portadora da carteira de identidade nº 204566603-SSP/SE, concluiu em 13 de janeiro de 2012 o curso de LETRAS, outorga-lhe o presente diploma de LICENCIADO EM LETRAS PORTUGUÊS para que possa gozar dos direitos e prerrogativas concedidos a este título pelas leis do País.

Araçaju(Se), 20 de janeiro de 2012.

[Signature]
PROFESSOR DE EDUCAÇÃO

Eliana dos Santos Silva de Carvalho
LICENCIADA

[Signature]
REITOR

Prof. Dr. Paulo Helmer Sauto  
**Pró-Reitor de Graduação da UFS**

Prof. Dr. Angelo Roberto Antonio III  
**Reitor em exercício**

**CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS  
 PORTUGUES**

Reconhecido pela Portaria Normativa  
 nº 40/2007 - D.O.U. 29/12/2010

MEC - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
 Diploma registrado sob nº 00276  
 Livro 063 fls 132 em 19/02/2012  
 Processo nº 002054/12-39  
 D.I.R.E.D. nº 021/2012  
  
 Chefe de Direção/DAA  
 Director de DAA/PROGRAD