

FAMIG – Faculdade Minas Gerais
Aluna: Bárbara Jaques Soares Nascimento

Gestão Humanizada

Belo Horizonte/MG

2020

Gestão Humanizada

Projeto de Pesquisa apresentado ao Professor Carlos Mayrink, como requisito parcial para aprovação na disciplina Metodologia de Pesquisa.

Belo Horizonte

2020

Agradecimentos

Inicialmente não poderia deixar de agradecer à Deus, que sempre me dá forças para continuar e acreditar que tudo é possível. Costumo dizer que minha fé é minha Âncora!

Sou muito grata a todos os professores que passaram pela minha vida, à FAMIG, ao orientador Carlos Mairink e ao tutor Gustavo Andrade, além de todos os outros colaboradores da faculdade que sempre estiveram disponíveis e foram atenciosos na resolução de minhas demandas. Aos meus amigos, que não vou citar nomes para não ser injusta com alguém, já que, para minha sorte e alegria tenho muitos. Aos familiares que mesmo de longe sempre me apoiaram e com certeza torcem e sentem orgulho por mais essa etapa vencida (destacando meus tios e primos por parte de mãe, que apesar da distância, sempre tiveram uma palavra carinhosa). Claro, aos saudosos amigos e familiares que já se foram, mas com certeza continuam me apoiando de onde estiverem e estão em meu coração (em especial meu pai Wilson, minha avó Elza, meu avô José e minha madrinha Helena).

Em especial, não posso deixar de agradecer por todo apoio que meus irmãos Mylla e Eduardo, meu padrasto Márcio e minha avó Aparecida me deram. Cada um à sua maneira somou para que eu chegasse até o fim em mais esse curso. E claro, por último, mas não menos importante agradeço não só por nossa parceria, mas por tê-la comigo minha companheira de vida – Fátima (minha mãe).

Certa de que esse não é meu último TCC, nem tão pouco minha última formação, o meu MUITO OBRIGADA a todos!!

Bárbara Jaques Soares Nascimento

Belo Horizonte

2020

Sumário

Introdução.....	5
Introdução.....	6
Justificativa.....	7
Capítulo I.....	8
Capítulo I.....	9
Capítulo II.....	10
Capítulo II.....	11
Capítulo II.....	12
Capítulo III.....	13
Capítulo III.....	14
Conclusão.....	15
Referências.....	16

Introdução

1. O mercado de prestação de serviços vive em expansão há muitas décadas; cada vez mais, as pessoas têm menos tempo ou preferem investir menos tempo para atividades que podem “terceirizar”. A vida corrida, todos os papéis aos quais devemos desempenhar [mãe/pai, filho (a), funcionário (a), amigo (a), esposo (a)], dentre outras atividades com as quais temos compromissos.

Falando sobre isso, não podemos deixar de ressaltar o cuidado com os colaboradores de uma empresa, vemos os conceitos Gestão de Pessoas e Liderança ao invés de “Chefia” (como era popularmente usado), cada vez mais fortes e integrantes da realidade de grandes empresas.

Cultivar um bom “ambiente de trabalho” e principalmente a parceria entre colaborador e empresa, tem se tornado um assunto de extrema relevância. Como gestor, quando praticamos diariamente o significado desses termos, garantimos um melhor rendimento dos funcionários, maior compromisso com horários, normas internas, cód. de ética, entre outras vigências da empresa. E claro, conforme iniciamos esse texto maior cuidado na prestação de serviços, pois, acredito que um colaborador satisfeito geralmente irá deixar o cliente satisfeito.

1.1 Este estudo foi desenvolvido a fim de esclarecer o seguinte questionamento:

O cuidado e dedicação na gestão mais “humanizada” realmente faz diferença? A empresa pode lucrar com esse investimento?

1.2 Como resposta a esta indagação:

surgiu a hipótese de que a empresa que desenvolve seus gestores e utiliza de forma correta a gestão de pessoas, consegue um diferencial competitivo e

consequentemente um melhor produto final (a produção de um produto ou a prestação de serviços/atendimento que serão foco neste projeto, seguindo o tema Gestão de Pessoas/Liderança).

- É importante, entender que na gestão humanizada, todos ganham!



Justificativa

Esse projeto foi desenvolvido para auxiliar no entendimento da importância de uma gestão humanizada. O quanto ela contribui no desenvolvimento da empresa, melhorando relacionamentos entre gestor e colaborador, entre colaborador com colaborador, entre o mesmo com as funções a serem desempenhadas no ambiente de trabalho, nos resultados gerais e claro em muitas outras questões.

Nesse projeto também foram ressaltados, alguns pontos negativos de uma má gestão e claro, pontos positivos e o porquê de uma organização aderir ao modelo de gestão humanizada. Entendendo a evolução e como se chegou até aqui nessa questão.

Capítulo I

2. Muitas vezes somos surpreendidos por conhecidos, amigos, familiares, colegas de trabalho ou mesmo por um serviço que nos foi prestado... Geralmente encaramos essas situações não só como um “presente”, mas como um aprendizado. É necessário conhecermos melhor as pessoas ao nosso redor! Dentro do mercado de trabalho, isso não é diferente, é até mais complicado, pois existe um vínculo entre você e outras pessoas, que não depende apenas de você, mas também, e, principalmente da empresa, que é o vínculo em comum, e este, tem o poder de definir a área em comum, e as atividades em comum entre você e estas pessoas.

2.1 No Brasil, existiu-se por muito tempo a cultura de que as pessoas eram apenas peças que exerciam determinada função e não era algo comum as “peças” apresentarem problemas. Mas leis passaram a serem criadas e modificadas, a população crescia cada vez mais, custos aumentavam, além de que muitos outros fatores que vinham estáveis há muitas décadas, começaram a mudar. Já que as pessoas começaram a se profissionalizar e especializar em uma área específica. O que modificou a demanda do mercado de trabalho, tanto quem busca por uma ocupação quanto as empresas, tornaram-se mais exigentes. Muitas mudanças ocorreram no que dizia respeito ao Departamento Pessoal que viu-se obrigado a evoluir para Departamento de Recursos Humanos.

Tudo estava diferente, evoluindo. Mudar era preciso! Passaram a serem criadas e exigidas certificações, experiência comprovada, conhecimentos (às vezes além do que o cargo exigia), a evolução da tecnologia (que antes demorava 20 anos para se tornar obsoleta e agora rapidamente torna-se antiguidade). Passamos a sentir a rotatividade de pessoal dentro das empresas, em grande parte pela carência na gestão e rh. Tudo mudava, evoluía!

2.2 Em nossa realidade, o desenvolvimento da gestão de pessoas costuma ser baseado em uma troca, onde o trabalho não é apenas uma fonte de renda, mas de aprendizado, crescimento e dedicação plena. Onde se recebe reconhecimento profissional, uma compensação financeira e a chance futura de maior envolvimento para que junto a seu gestor, possam servir com excelência seus clientes.

Em nosso país, as empresas ainda estão começando a aprender que o elemento humano, pode se tornar um diferencial. Porém, muitas ainda continuam praticando uma política de gestão de pessoas, baseada em outras culturas. Muitas vezes impondo limites ao potencial humano dentro da organização, contratando errado e tendo gastos desnecessários com a alta rotatividade. É necessário que as empresas entendam que sua política de gestão deve ser baseada na cultura regional onde a mesma atua e que esteja de acordo com suas necessidades, mas ressaltando pontos que resguardem os interesses de seus colaboradores a fim de criar um ótimo relacionamento entre as duas partes. Podemos usar a seguinte frase como lema – Vamos humanizar as empresas, aproximar pessoas (sua maior engrenagem) e entender que os responsáveis pela gestão de pessoas, são seus gestores!

Capítulo II

3. Um gestor com uma visão deficiente de sua empresa e de seus atos, pode fazê-la afundar. É interessante que o gestor seja visionário, enxergando as possibilidades para o futuro; já que, a falta de visão inviabiliza a competitividade e retarda a evolução da empresa. Sucesso, conquistas, erros, problemas, enfim para todas as situações que possam acontecer; o gestor tem papel crucial, afinal por mais incrível que seja a ideia para resolução dos fatos, deve-se ter uma excelente execução. Para essa “rotina” ser considerada normal, a empresa deve estar preparada para lidar e resolver cada questão.

3.1 Uma má gestão acarreta diversos problemas, nesse estudo vou citar alguns deles, os quais, prejudicam a gestão de pessoas em uma empresa e claro diretamente prejudica ao seu desenvolvimento.

3.2 Problemas de uma Má Gestão

Relacionamentos Tóxicos: A recorrência de conflitos ou ruídos em excesso prejudica a relação entre os colaboradores. Fazendo com que, em alguns casos se torne insustentável, com inúmeros desdobramentos: fofocas, agressividade, discussões ruidosas frequentes e muitos outros. Isso torna o ambiente profissional desagradável, o que inviabiliza a tarefa em equipe, com consequências devastadoras para toda a organização. Em uma empresa, embora desentendimentos e divergências possam ocorrer, todos precisam jogar no mesmo time. Sem o envolvimento de todos, não há como levar adiante um bom trabalho. Quando a empresa não dá abertura ao diálogo, o colaborador também não se sente à vontade para expressar as opiniões e interesses. A falta de comunicação pode resultar em conflitos ou problemas internos. Sem comunicação horizontal, não é possível fazer uma gestão de pessoas efetiva e eficiente.

Queda na produtividade: Quando a desmotivação se dissemina entre os funcionários, as consequências podem ser ainda piores. Um ambiente marcado pelo ruído torna-se insuportável para os colaboradores. E pode trazer queda no desempenho e na qualidade do trabalho, com maior ocorrência de erros, menos comprometimento e menor atenção aos processos, o que interfere nos resultados da empresa.

Fuga de Talentos: A fuga é uma consequência direta dos cenários que descrevemos acima. A falta de habilidade para gerir conflitos leva à perda de talentos. Não mais encontrando um ambiente propício para se desenvolver e evoluir como pessoa e profissional, muitos colaboradores acabam por buscar condições melhores em outro lugar. O turnover elevado impacta financeiramente, com o pagamento de rescisões e outros encargos, contratações e também pelo comprometimento da produção no período de treinamento dos colaboradores, além de comprometer o clima organizacional e até o relacionamento com fornecedores ou clientes.

Processos Judiciais: A ocorrência frequente de conflitos pode conduzir à prática de assédio moral ou até mesmo a sabotagem de um colaborador pelo outro, o que aumenta o risco de processos judiciais contra a empresa e seus gestores. Dentro outras situações que para sua correção necessitam de apoio judicial.

Imagem Maculada: Equipes em desarmonia podem prejudicar significativamente a imagem de uma companhia, pois disseminam seu descontentamento não apenas entre os colegas, mas também entre clientes, fornecedores e outros públicos de interesse. A empresa passa a ser vista perante o mercado como um ambiente desfavorável para trabalhar e fazer negócios. O que diretamente desvaloriza o ambiente organizacional, levando ao público citado acima a “dar as costas” para essa organização.

Falta de Perspectiva: A avaliação de desempenho é uma das ferramentas usadas. Esse levantamento periódico de informações é usado para traçar um panorama do desenvolvimento de cada colaborador. comparação de dados permite uma análise

mais detalhada de cada profissional. Mais importante, direciona o que empregado e empresa devem fazer para alcançar objetivos. Você sabe o que acontece com a empresa que não tem o foco nas pessoas? Dificilmente está preocupada em ouvir o empregado, suas expectativas, interesses e necessidades. Porém, isso é fundamental para a relação sustentável entre pessoas e empresas. Sem feedback, o colaborador não tem como descobrir se está atendendo as expectativas... menos ainda, o que pode melhorar. A ausência de feedback pode levar o empregado a buscar novas oportunidades, inclusive.

- Na imagem temos um exemplo de como afeta mais de um funcionário, quando o gestor costuma ser grosseiro, mesmo direcionado à um único colaborador na situação.



Capítulo III

Para quem é recente no mundo da gestão, não imagina o quanto ela é importante. Há muitos problemas que uma boa gestão de pessoas evita ou resolve. Empresas se tornam mais competitivas, quando o capital humano é desenvolvido. Sabe aquela história de, para quem não sabe onde quer chegar, qualquer caminho serve? Ela se aplica perfeitamente ao cotidiano das empresas e a gestão de pessoas. Quando a organização não tem uma cultura bem definida ou a mesma não é comunicada da forma adequada aos empregados, torna-se muito difícil que todos olhem e caminhem na mesma direção.

4. Um grande problema que o RH de uma organização enfrenta é a falta de conexão entre todos os envolvidos no dia a dia dessa empresa. Imagine por exemplo o quanto a falta de diálogo é prejudicial para esse feito, um funcionário que precisa durante um período chegar um pouco mais cedo no trabalho para também sair mais cedo, digamos que por um curso que esteja fazendo ou mesmo por não ter com quem deixar o filho após o período escolar; se ele não se sente à vontade para conversar com seu gestor sobre isso e ainda não sente a possibilidade de proceder dessa forma. Temos um grande problema, já que, o mesmo se sentirá desmotivado e negligenciado. Além dos cenários pela visão do colaborador, poderemos também citar uma situação pela outra perspectiva, surgiu uma demanda muito alta na prestação de serviços e a empresa precisa que seus colaboradores, trabalhem 1hr à mais diariamente e aos sábados, quando normalmente não há expediente. Caso não haja uma boa conexão com determinado empregado, os gestores terão uma dificuldade maior com os mesmos.

4.1 Quando pensamos na contratação, que é onde começa a relação e o cultivo de um bom relacionamento entre as duas partes percebemos que, se a expectativa de ambos não ficar clara no período de contratação, pouco tempo depois pode começar a surgir problemas. Eles costumam refletir em diversos pontos no dia a dia do trabalho. Para evitar esse tipo de situação, é importante sensibilizar a direção da empresa. Que devem atuar na gestão de pessoas juntamente com o RH, em todas as etapas da relação de trabalho. Por isso, o primeiro passo é contratar somente

profissionais alinhados à cultura e ao propósito da organização. Quando todas as lideranças da empresa estão dispostas a promover o desenvolvimento humano e a qualidade de vida, fica mais fácil alcançar os objetivos. Além disso, quando os proprietários, diretores, gerentes e demais líderes se dedicam à gestão de pessoas, todos têm uma noção exata dos anseios, expectativas e reivindicações da equipe. Isso simplifica a tomada de decisão.

4.2 O foco nas pessoas reforçou a humanização no trabalho e deixou de priorizar somente o lucro. O objetivo das empresas continua sendo o crescimento e o retorno financeiro. Porém, agora isso é visto como uma consequência. A valorização dos profissionais, quando aliada ao desenvolvimento de competências, estimula o senso de pertencimento e de união por um mesmo ideal. É assim que os colaboradores passam a “vestir a camisa” e profissionais satisfeitos tendem a produzir mais e elevar o nome da empresa.

- O fluxograma abaixo, representa uma boa maneira para seguir cada etapa, na boa gestão (gestão humanizada).



Conclusão

A gestão humanizada pode fazer toda diferença para o desenvolvimento de uma companhia. Colaboradores têm necessidades e desejos que podem ser atendidos com mais flexibilidade, também resultando em maior produtividade e em um bom clima organizacional. Esse modelo de gestão, busca desenvolver um ambiente saudável na empresa, mesmo com metas a serem batidas e a pressão do dia a dia. Essa estratégia transforma as relações dentro da empresa, aproximando os líderes dos colaboradores e tornando esse contato mais humanizado ao oferecer-lhes suporte emocional.

Resumindo, a gestão humanizada estimula que os profissionais alcancem os próprios propósitos na corporação. Ao mesmo tempo, contribuem para o desenvolvimento da instituição. A maior vantagem é que a rotatividade tende a se tornar bem menor do que no modelo tradicional de gestão. Profissionais apaixonados pelo que fazem e pelas empresas onde atuam facilitam e muito, o papel do RH!

Aqui, vimos sobre o quanto é essencial contar com um time engajado e em sintonia com o negócio. Cabe à empresa colocar em prática os valores prioritários da gestão humanizada para medição da performance do profissional dentro da organização, ajudando na identificação e resolução dos pontos negativos para melhoria.

Referências

Livro: Comece pelo Por quê: Como grandes líderes inspiram pessoas e equipes a agir (Autor: Simon Sinek)

Livro: O homem mais Rico da Babilônia (Autor: George S. Clason)

Livro: Gerenciando pessoas: Os melhores artigos da Harvard Business Review sobre como liderar equipes (Harvard Business Review)

Curso Online: Liderança é Marca Forte (curso oferecido no portal online da Localiza)

Curso Online: Inteligência Emocional (curso oferecido no portal online da Localiza)

Livro (sugestão ainda não lida): Encontre seu Por quê: Um guia prático para descobrir o seu propósito e o de sua equipe (Autor: Simon Sinek)