



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO – CAMPUS FLORESTA**

**UMA ANÁLISE DA GESTÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÕES QUE UTILIZAM A
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FLORESTA**

FLORESTA – PE

2014

JUCILENE GOMES DE SÁ

**UMA ANÁLISE DA GESTÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÕES QUE UTILIZAM
A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FLORESTA/PE**

Monografia apresentada ao curso de Graduação Tecnológica em Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, Campus Floresta, como pré-requisito para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação. Orientador. Prof. MSc. Cassiano Henrique de Albuquerque.

Floresta - PE

2014

S111a Sá, Jucilene Gomes de

Uma Análise da Gestão de Pessoas em Organizações que
Utilizam a Tecnologia da Informação no Município de Floresta.

/ Jucilene Gomes de Sá. – 2014.

53f. il.

Monografia (Tecnólogo em Gestão de Tecnologia) – Instituto
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão
Pernambucano – Campus Floresta. Floresta, 2014.

Orientação: Prof.^a Esp. Casiano Henrique de Albuquerque

1. Motivação. 2. Gestão de Pessoa. 3. Tecnologia da Informação
I. Título.

CDD: 658.3

JUCILENE GOMES DE SÁ

**UMA ANÁLISE DA GESTÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÕES QUE UTILIZAM
A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FLORESTA/PE**

Monografia apresentada ao curso da Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Floresta, como pré- requisito para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação, apreciada pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

☒ Aprovado
() Reprovado

Data 24/09/2013

Elis Magalhães Santos de Freitas 1828342
1ª Examinadora: Elis Magalhães Santos de Freitas

Maria Gomes da Conceição Lima 2809870
2ª Examinadora: Maria Gomes da Conceição Lima

Cassiano Henrique de Albuquerque
Orientador: Cassiano Henrique de Albuquerque

Dedico esse trabalho a minha mãe, Gilda Maria da Conceição, em agradecimento por tudo que ela representa na minha vida, por ter passado por dificuldades e humilhações para que não me faltasse o pão de cada dia e um teto sobre minha cabeça, permitindo-me sonhar mesmo que a nossa condição social não nos favorecesse.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu Deus, por estar comigo em todos os momentos, por ser o meu fiel amigo nas horas mais amargas.

Agradeço também a minha família, embora muitas vezes não conseguirem me ajudar financeiramente, sei que oraram por mim, me ajudando também com palavras de incentivo. Em especial a minha mãe Gilda, por suas preocupações, amor, carinho e persistência em lutar pela minha felicidade, mesmo não estando presente no meu cotidiano por motivo de distancia.

Agradeço ao casal Jamysson e Irenilda por todo apoio e incentivo, aos irmãos da igreja em que congrego Igreja evangélica Assembleia de Deus que me ajudaram em oração.

Agradeço aos meus amigos Antônio Marcos, Francisca, Marcos e Elizabete pela força a mim prestada.

Agradeço as minhas primas e primos que me ajudaram com palavras encorajadoras, em especial Irineia, Dauclebia e Ezio, por dividirem comigo a mesma casa, suportando meus choros, raivas e emoções.

Agradeço a todos os meus colegas de sala de aula que aprendi a amar de forma única, em especial a Jelcimar que se tornou um grande amigo, acompanhando de perto as minhas dificuldades para realizar este trabalho, as minhas queridas chefes de bolsa e Estágio Giselda Ferraz e Kelli Roberta, por transmitirem conhecimentos que levarei por toda a vida.

Agradeço a todos funcionários do Instituto Federal do Sertão Pernambucano/ Campus Floresta, os quais tive a oportunidade de conviver e trocar experiências. Agradeço a todos os meus professores, por compartilharem seus conhecimentos, e por toda compreensão.

Agradeço ao meu professor e também orientador Cassiano Henrique de Albuquerque pela ajuda, apoio, por me ouvir e entender minhas dificuldades, me ensinando a superar os meus limites e me fazendo acreditar que seria capaz de construir esse trabalho.

Finalmente agradeço a todos que de forma direta ou indiretamente contribuíram para concretização deste sonho.

RESUMO

O presente trabalho aborda a análise da Gestão de Pessoas em Organizações que fazem uso da Tecnologia da Informação (TI) no município de Floresta/PE. A análise desta temática é um assunto bastante relevante tendo em mente que a Gestão de Pessoas é uma área fundamental para o sucesso de qualquer tipo de organização. Neste trabalho se avaliou as técnicas motivacionais para o capital humano no ambiente organizacional. Construiu-se um levantamento sobre o contexto histórico de Recursos Humanos na cidade de Floresta. Analisou-se os métodos e técnicas de seleção de contratação de pessoal. Como contribuição ainda se resgata o contexto histórico da gestão de pessoas na cidade de Floresta.

Palavras chaves: Motivação, Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

This research discusses the analysis of Managing People in Organizations that make use of Information Technology (IT) in the municipality of Floresta / PE. The analysis of this theme is a very relevant topic in mind that people management is a key to success for any organization area. In this work we evaluate the motivational techniques for human capital in the organizational environment. We constructed a survey of the historical context of Human Resources in the city of Forest. We analyzed the methods and selection techniques employing staff. As a contribution still rescues the historical context of the management of people in the town of Floresta.

Key words: Motivation, People Management, Information Technology.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Políticas de Motivação	33
Grafico 2- Estratégias de Contratação	34
Grafico 3 - Estratégias de Capacitação	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Motivação e Metas Motivacionais	23
---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Hieraquia das Necessidades de Maslow	18
Figura 2- Fatores Higiêncos e Motivadores	20
Figura 3- Condições e Reforços	22

“Aprender dói, dói muito e por muito tempo.”

Fernando Menezes Campelo de Souza
(UFPE).

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1. Problema de pesquisa.....	15
1.2. Objetivos.....	15
1.1.1. <i>Objetivo geral</i>	15
1.1.2. <i>Objetivos específicos</i>	15
1.3. Justificativa.....	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1. Relações Humanas	17
2.1.1. <i>Teorias de Motivação</i>	17
2.1.2. <i>Hierarquia das necessidades de Maslow</i>	17
2.1.3. <i>Teoria X a a Teoria Y de Mcgregor</i>	19
2.2. A Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivadores	20
2.2.1. <i>Teoria das Expectativas</i>	21
2.2.2. <i>Teoria de necessidades de McClelland</i>	21
2.2.3. <i>Teoria do Reforço</i>	21
2.2.4. <i>Teoria da Equidade</i>	22
2.3. Estratégias motivacionais	23
2.3.1. <i>Estratégias de contratação</i>	24
2.3.2. <i>Estratégias de capacitação</i>	24
2.3.3. <i>Relações trabalhistas</i>	25
2.3.4. <i>Rescisões</i>	25
2.3.5. <i>Processos de seleção</i>	27
2.4. Recrutamento	27
3. METODOLOGIA	29
3.1. Delineamento da pesquisa	29
3.2. População e amostra.....	29
3.3. Coletas de Dados.....	29
3.4. Coleta de Dados.....	30
4. RESULTADOS.....	31
4.1. Histórico do contexto de recursos humanos na cidade de Floresta.....	31
4.2. Perfil das Organizações Entrevistadas.....	32
4.2.1. <i>Análises dos dados</i>	32
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
5.1. Trabalhos Futuros	38
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICES	41

APÊNDICE A: Foto com o comerciante mais antigo de Floresta – PE	41
APÊNDICE B: Modelo de Questionário aplicado para realização da pesquisa	42

1. INTRODUÇÃO

É possível perceber que no ambiente empresarial, no que se diz respeito a contratação, remuneração, ocupação de vagas, e relações humanas em ambientes organizacionais, pode vir a ser obtido resultados influentes no setor produtivo e competitivo da empresa. Em um mercado competitivo como o atual, ter profissionais qualificados, motivados e comprometidos com a organização pode ser a diferença entre o sucesso e o fracasso da mesma.

Investir ou instigar o capital humano no ambiente organizacional, que se entende como habilidades, criatividade, inovações e diversos conhecimentos, podem vir a ser um diferencial competitivo para organizações desde que haja uma observação para melhor alocação das idéias e aprimoramento das mesmas através de qualificações e treinamentos que refletirá no crescimento econômico da empresa.

A área de recursos humanos não é relativamente nova, surgiu em torno do início do século XX, seu primeiro nome foi Relações Industriais. Sua criação deveu-se por força do impacto da Revolução Industrial nas relações empregador versus empregado onde vem crescendo e agregando em si mesma uma série de desafios e responsabilidades que antes eram desconhecidas. A princípio, tinha como propósito contratar e controlar o quadro de funcionários através de documentos, arquivos, folhas de pontos e pagamentos. Com o surgimento da Teoria das Relações Humanas nos Estados Unidos em meados do século XX, substituindo a concepção do *Homo economicus* pelo *Homo social*, o RH (Recursos Humanos) passou a ter um papel fundamental na relação patrão / empregado.

Desde a primeira Teoria Administrativa no século XX, onde se pregava a racionalização do trabalho, até os dias de hoje, onde o imperativo é a administração do trabalho dentro de um ambiente altamente tecnológico e competitivo, o homem é um dos principais elementos dessa equação. A partir dessa filosofia, a Gestão de Recursos Humanos, gestão de pessoas ou ainda administração de recursos humanos surge como uma associação de habilidades e políticas, técnicas e práticas definidas com objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano, tendo por finalidade selecionar, recrutar e potencializar os métodos da empresa.

1.1. Problema de pesquisa

O presente trabalho busca saber como se dá o processo da atuação da Gestão de Pessoas, dentro das empresas que utilizam da Tecnologia da Informação (TI), pois o que se vê, seja quaisquer das estratégias adotadas pelas empresas é necessário promover a valorização do Capital Humano, criando um ambiente, onde seus funcionários poderão expressar seu potencial criativo, e desenvolvendo capacidades que busquem favorecer o crescimento da Organização onde elas estão inseridas.

A respeito das organizações, pergunta-se, afinal será que é realmente tão difícil gerir pessoas? Ou talvez não se adote as estratégias corretas para isso? De quem será a responsabilidade em aplicar tais estratégias corretas para isso? Ou os funcionários, conseguirão se manter em equilíbrio, capaz de acompanhar as metas exigidas pela empresa?.

Analisar tais questionamentos se torna um assunto bastante relevante tendo em mente que a Gestão de Pessoas é uma área fundamental para o sucesso de qualquer tipo de organização.

1.2. Objetivos

Nesta seção serão relatados os objetivos desse projeto.

1.1.1. Objetivo geral

- Analisar os processos de Gerenciamento de Recursos humanos dentro de organizações com uso de Tecnologia da Informação.

1.1.2. Objetivos específicos

- Comparar as metodologias de gestão de recursos humanos em termos de produtividade empresarial.
- Avaliar as técnicas motivacionais para o capital humano no ambiente organizacional.
- Construir um levantamento sobre o contexto histórico de Recursos Humanos na cidade de Floresta.

- Analisar os métodos e técnicas de seleção de contratação de pessoal.

1.3. Justificativa

Trabalhar com pessoas nunca foi uma tarefa fácil, esse pressuposto levou ao desenvolvimento desse trabalho. Para encontrar possíveis respostas que justificasse essa afirmação deve se levar em consideração que área de Gestão de Recursos Humanos tem sofrido constantes mudanças e transformações ao longo do tempo não somente em seus aspectos tangíveis e concretos, como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. Além disso, a área de Tecnologia da informação (TI) é um setor mutável devido as diversas inovações no mercado tecnológico. O processo de gerir humanos vem a se tornar algo de complexidade bastante relevante em comparação as demais áreas.

São as pessoas que produzem, vendem, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e tomam decisões nos processos pertinentes a organização em que estão inseridas. No entanto, tratar deste assunto nas empresas em que predominam a tecnologia, nem sempre é satisfatório, devido a grande influência que a mesma possui em automatizar alguns processos. Na era da informação, as organizações requerem agilidade, mobilidade, inovação e mudanças necessárias para enfrentar as novas ameaças e oportunidades em um ambiente de intensa mudança e turbulência. E essa variação depende em grande parte das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades enaltecendo a sua importância como diferencial dentro da empresa.

A partir deste contexto, faz-se necessário realizar uma análise da Gestão de Recursos Humanos em organizações de TI, o que servirá para otimizar os processos de gerenciamento de pessoas dentro de ambientes altamente tecnológicos, promovendo um grande impacto de mudança tendo como primazia a produtividade e qualidade dos serviços prestados a sociedade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo aborda o conteúdo necessário para fonte de estudo, para fomentação da pesquisa.

2.1. Relações Humanas

Segundo Boubreau(2013) o movimento de relações humanas foi em grande parte uma reação contra os aspectos desumanos da administração científica levada a extremos. A idéia de Recursos Humanos partiu da conclusões dos estudos conhecidos como Hawthone, que tinha como principal objetivo testar como as variações nas condições de trabalho como iluminação, ventilação e temperatura, afetavam a produtividade. Foi possível perceber que tais variações era de menor significância do que a interação social entre colegas de trabalho.

Através da organização espontânea no ambiente de trabalho, observada pelos pesquisadores, notou-se que a função de gerenciamento devia ser de criar grupos de trabalho que pudessem aumentar a motivação dos empregados e a produtividade e dirigir esses esforços para o atingimento das metas da organização.

2.1.1. Teorias de Motivação

Estudo a respeito sobre conceito de motivação, a sua importância e técnicas de como se trabalhar com motivação no ambiente de trabalho.

2.1.2. Hierarquia das necessidades de Maslow

Segundo Gil(2011) a motivação é a força que estimula as pessoas agir. A partir daí na era moderna veio o surgimento das teorias motivacionais oferecendo explicações sobre o que leva as pessoas agirem de determinada forma, e como fazer com que ela venha agir de forma diferente para que se alcance o que deseje.

O Psicólogo e cientista Abraham Maslow, veio a constatar que as necessidades humanas estão apresentadas em diferentes níveis e força, mediante a isso estabeleceu uma hierarquia de necessidades que as classifica em cinco grupos: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto- realização. Como

está representada na Figura 1.



Figura 1- Hierarquia das Necessidades de Maslow. Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Hierarquia_de_necessidades_de_Maslow

A necessidade fisiológica trata-se das prioridades básicas do ser humano, para sua sobrevivência, como sua alimentação, descanso, abrigo. Patrick (2010) a classifica como o nível mais baixo da pirâmide, mas é necessária sua superação para que se eleve para o degrau superior.

As necessidades de segurança surgem a partir do momento em que as necessidades fisiológicas forem supridas o que significa está livre de ameaças e privações das necessidades básicas.

Quando o indivíduo é dominado por necessidades de segurança, o seu organismo no todo age como um mecanismo de procura de segurança e as necessidades de segurança funcionam como elementos organizadores quase exclusivos do comportamento (CHIAVENATO, 2004, p.330).

As necessidades sociais se encontram no terceiro nível da hierarquia das necessidades, uma vez que as necessidades anteriores foram sanadas, o indivíduo sente o desejo de relacionar-se com outros, partilhar informações, expor suas ideias, almejando que ele e suas ideologias sejam aceitos por determinado grupo ou pela própria sociedade em que está inserido. É a necessidade de ser membro do grupo, de associar-se a outros e de aceito por eles.

Uma empresa não tem condições de satisfazer todas as necessidades sociais das pessoas. A empresa pode satisfazer apenas algumas necessidades sociais. Nunca todas. Somente a comunidade pode satisfazer todas as necessidades sociais dos indivíduos que a compõem (GUIMARÃES, 1994, p.94).

As necessidades de auto estima que trata-se do quarto nível da pirâmide de Maslow, está relacionada a necessidade do ser humano em ser reconhecido pelos seus atos, ou até mesmo em termos de amor próprio, que se relacionam com prestígio e poder.

Envolvem a autoapreciação, autoconfiança, necessidade de aprovação social e de respeito, de status, de prestígio e de consideração. Incluem ainda o desejo de força e de adequação, de confiança perante o mundo, independência e autonomia (CHIAVENATO, 2003, p.330).

Ao sentir reconhecido, e satisfeito com o bem estar do seu ambiente seja ele de trabalho ou familiar, o indivíduo sente que suas necessidades de estima foram alcançadas, e passa a despertar as necessidades de autorealizações, que se referem à realização do máximo de potencial individual, neste nível as pessoas se sentem estimuladas a mostrar todo seu potencial, destacando seu nível de capacidade em relação ao que querem ser.

2.1.3. Teoria X a a Teoria Y de McGregor

Ao falar sobre organização, está se referindo ao um organismo vivo, comandado, por pessoas intitulados gerentes, seres estes que possuem um alto grau de influencia sobre as demais pessoas que os cercam. Sendo assim, conhecer cada uma dessas pessoas em caráter pessoal e profissional é de fundamental importância para o bem estar da organização e de uma boa convivência no ambiente de trabalho. Neste sentido a contribuição do Psicólogo Douglas McGregor (1960), é de grande utilidade, pois o mesmo foi o criador das teorias X e Y que ele mesmo define como dois tipos de gerenciamento.

Segundo McGregor os adeptos da primeira teoria supõem que a maioria das pessoas não gosta de trabalhar e conseqüentemente sua equipe funciona apenas pela disciplina e pela possibilidade de recompensa, diferentemente do que pensam os

adeptos da teoria Y, que por sua vez, consideram que seus colaboradores encaram o trabalho como fonte de satisfação e são capazes de dedicar-se para obter os melhores resultados. Ao contrário, os adeptos da teoria X os mesmos possuem dificuldade em se trabalhar em grupo, procurando sempre o individualismo, em compensação os que adotam a teoria Y buscam sempre a descentralização dos processos, através de consultas ao liderados para tomadas de decisões e feedback antes de serem implantadas as mudanças.

2.2. A Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivadores

Na teoria de Frederick Herzberg (1975), é possível perceber de forma clara que para acontecer a motivação é necessário levar em consideração um conjunto de fatores, estes que Frederick os intitula de Higiênicos e Motivadores, ambos funcionalidades diferentes, onde o próprio criador afirma que os fatores de caráter Higiênicos não são capazes de motivar, mas é necessário que os mesmos venham a ser satisfatórios para que não ocorra a desmotivação, pela insatisfação de tais fatores. No entanto, a responsabilidade e o reconhecimento é visto nesta teoria como fatores de motivação, sendo o gerente o principal agente o qual é dever do mesmo fazer com que seus liderados venham estar sempre motivados, ficando também ao seu caráter o enriquecimento do trabalho, não através do acúmulo ou aumento de tarefas mas da promoção de se tornar o trabalho algo que exige responsabilidade e desafiador, os fatores anteriormente citados estão listados na Figura 2:

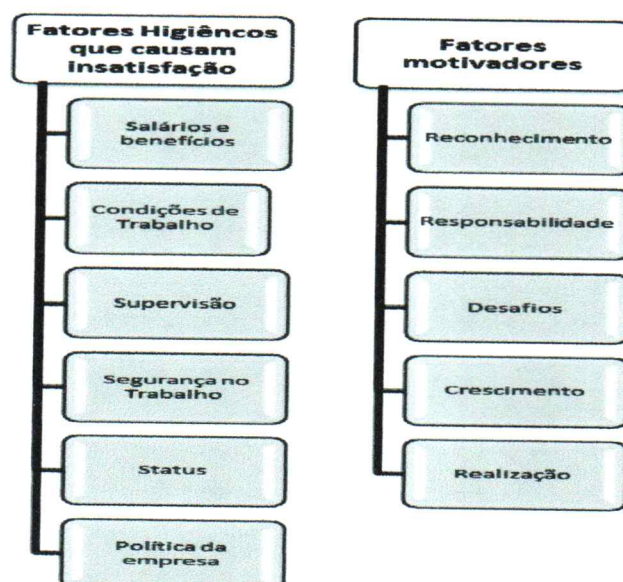


Figura 2 - Lista dos Fatores Higiênicos e Motivadores. Fonte:Próprio autor

2.2.1. Teoria das Expectativas

A teoria da expectativa foi desenvolvida por Vitor Vroom. O mesmo considera que a previsão por resultados esperados orienta a motivação, sendo capaz de promover um bom comportamento no indivíduo, desde que obtenha uma boa recompensa. Vroom afirma que a força da expectativa influencia no comportamento, significando que, a probabilidade de recompensa está associada ao comportamento, alegando que a exposição das expectativas do que se espera das pessoas, podem influenciar no seu desempenho, desde que se trate de elogios e reconhecimento de potencial. Em contrapartida, críticas ao público pode causar baixo rendimento do subordinado.

2.2.2. Teoria de necessidades de McClelland

David McClelland, foi o criador desta teoria, o mesmo explica que as necessidades de realização, poder e filiação, são o motivo, para que as pessoas venham estar motivadas, sendo assim o desejo de alcançar os objetivos fica por responsabilidade da motivação da realização. A partir do momento que o indivíduo passa a sentir o desejo de ter influência sobre os comportamentos de outras pessoas, está se referindo a motivação do poder. David ainda afirma que a motivação de filiação pode de certa forma se tornar um fator negativo no desempenho gerencial, pois ela tende a deixar o gerente subjetivamente preocupado demais com os indivíduos, interferindo assim na objetividade e racionalidade.

2.2.3. Teoria do Reforço

A teoria do reforço está pautada na suposição de que as consequências do comportamento de uma pessoa determinam o nível de motivação, esta teoria é baseada nas ideias do Psicólogo B. F. Skinner que consistia em estudar o comportamento do indivíduo no ambiente em que está inserido, na sua definição Skinner ainda explica que os comportamentos são aprendidos à medida que se acrescentam consequências na forma de recompensas e punições. Tais reforços serão aplicados no momento que os comportamentos apresentarem resultados desejados ou indesejados, a partir desta afirmação é estabelecida condições para os

reforços, as quais estão listadas na Figura 3:

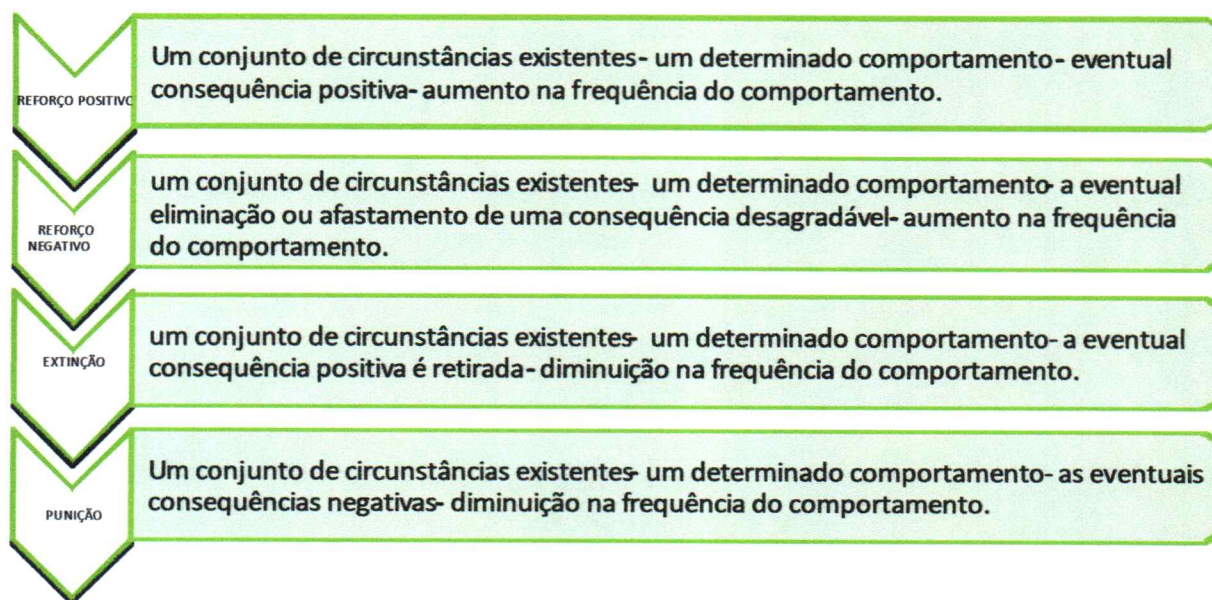


Figura 3 - Condições para os Reforços. Fonte: Próprio autor

2.2.4. Teoria da Equidade

Percebe-se que o fator motivacional desta teoria é a constante luta pela igualdade, nos casos que se observa uma desigualdade ou injustiça. Norteadas pelas ideias de Stacy Adms da General *Electric*, onde o mesmo ver a parcialidade como um dos fatores mais poderosos no mundo dos negócios, que anda em paralelo com uma das maiores preocupações dos gerentes que é a questão da equidade em relação a distribuição de salários e outras recompensas. Sendo assim é levado em consideração que as percepções de equidades quando um funcionário recebe remuneração da organização são afetadas por dois fatores:

- **Fator 1-** comparação da remuneração recebida em função de fatores como o quanto se empenha no trabalho, na formação, na experiência, no talento, no tempo de serviço e na resistência a condições de trabalho.
- **Fator 2-** comparação da equidade percebida em termos de salário e recompensas recebidas com os recebidos por outras pessoas.

2.3. Estratégias motivacionais

Sabe-se que o mundo cada vez mais competitivo dos negócios exige altos níveis de motivação das pessoas. Empregados motivados para realizar seu trabalho, tanto individualmente como em grupo, tendem a proporcionar melhores resultados.

A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa, levando em consideração de que ela é a chave do comprometimento. Por isso, identificar fatores capazes de promover a motivação dos empregados vem se tornando uma tarefa das mais importantes para os empresários.

É extremamente complexo, buscar entender como se explica o modo em que os indivíduos são motivados. Essa dificuldade reside no fato de que não há uma única motivação capaz de determinar como os trabalhadores se conduzirão com relação ao desenvolvimento de suas tarefas e consequentemente não há estratégia específica que faça com que todos e em todas as partes tenham um moral elevado, sendo que tanto para o ponto de vista da administração, como dos trabalhadores, o sucesso é o tipo de motivação que não nasce sozinho, depende tanto da tecnologia adotada na organização como do desempenho e da qualidade exercida pelas pessoas que ali trabalham em torno de um mesmo objetivo. A Tabela 1 mostra algumas das motivações do empregados e suas metas motivacionais.

Motivação	Metas Motivacionais
Autodeterminação	• - Ter autonomia, decidir ou participar nas decisões.
-Estimulação	• Ter desafios na vida e no trabalho, explorar, inovar, ter emoções fortes na vida e no trabalho, adquirir conhecimentos novos.
Hedonismo	• Procurar prazer e evitar a dor e o sofrimento, ter satisfação e bem estar no trabalho.
Realização	• Ter sucesso pessoal, mostrar a sua competência, ser influente, se realizar como pessoa e como profissional.
Poder	• Ter prestígio, procurar status social, ter controle e domínio sobre pessoas e informações.
Segurança	• Integridade pessoal e das pessoas íntimas, segurança no trabalho, harmonia e estabilidade da sociedade e organização em que trabalha.
Conformidade	• Controlar impulsos, tendências e comportamentos nocivos para os outros e que transgredem normas e expectativas da sociedade e da organização.

• Tradição	• Controlar impulsos , tendências e comportamentos nocivos para os outros e que transgredem normas e expectativas da sociedade e da organização.
------------	--

Tabela 1 - Motivações do Empregado e Metas Motivacionais. Fonte: Próprio autor

Levando em consideração a suma importância a satisfação do funcionário , a Sociedade Brasileira de Coaching (processo que tem como objetivo elevar a performance de um indivíduo, time ou empresa) propõe algumas sugestões que pode serem trabalhadas dentro das organizações como estratégias motivacionais, as quais são listadas a seguir :

- Mostra-se disposto a ajudar sempre que for preciso;
- Criar perspectivas de progresso dentro da empresa;
- Fornecer feedback e estar aberto ao dialogo;
- Estimular o desenvolvimento pessoal, por meio de incentivos a formação profissional;
- Estabelecer uma comunicação clara e direta;
- Determinar metas coerentes;
- Trabalhar os pontos fracos dos trabalhadores;
- Reconhecer o bom desempenho;
- Recompensar os esforços.

2.3.1. Estratégias de contratação

É importante dizer que o recrutamento é o primeiro passo, rumo a relação produtiva com o funcionário. Portanto é aconselhável que essa tarefa venha a ser realizada minuciosamente, pois a mesma pode vir a resultar em um funcionário motivado que irá permanecer na empresa por muito tempo.

2.3.2. Estratégias de capacitação

Podemos afirmar que são vários os caminhos para que os funcionários

desenvolvam bem suas habilidades. Cada trabalhador é único e se encontra em um estágio particular de sua carreira, sendo assim é importante escolher métodos de desenvolvimento apropriados no momento, para a organização. Sabemos da importância de acompanhar e avaliar o desempenho da equipe de trabalho.

A capacitação tem por objetivo fornecer maiores conhecimentos, habilidades e atitudes para que o colaborador e/ou a equipe se mantenha sempre atualizado em relação a seu campo de atuação, às profundas e constantes mudanças do mundo. Ações de desenvolvimento e treinamento para capacitar a equipe de trabalho podem ser realizadas no próprio ambiente de trabalho. Entre elas, podemos citar:

- Integração;
- Treinamento de aprendizes ou estagiários,
- Rotação de funções, adoção de manuais de procedimentos/normas e cursos dentro da empresas.

2.3.3. Relações trabalhistas

É possível perceber, que com o surgimento dos sindicatos e das negociações coletivas, uma diversidade de regras pode fixar alguns parâmetros sobre como a administração realmente gerencia os funcionários. Segundo pesquisas, os sindicatos trabalhistas começaram a crescer logo depois da aprovação da Lei Nacional de relações Trabalhistas em meados dos anos de 1930, lembrando que os sindicatos são organizações de trabalhadores formadas para defender os interesses de seus filiados.

2.3.4. Rescisões

É notório dizer que em um dado momento, todos, um dia deixarão a organização, sendo assim surge a importância de entender cada um dos tipos de rescisões ou das condições sob quais os funcionários deixam a organização.

- **Demissões** - É um tipo de rescisão que julgam ser a mais fácil, devido o primeiro passo do processo, se dar por meio do funcionário, onde o mesmo notifica ao gerente em um tempo recomendável de duas semanas ou mais,

que pretende deixar a empresa, especificando a data de saída. As demissões, neste caso são sempre voluntárias, ou seja sempre a pedido do funcionário.

- **Aposentadoria** - As rescisões por aposentadoria podem ser planejadas, as mesmas podem acontecer de forma voluntária, que trata-se do funcionário que opta em se aposentar, respeitando as cláusulas de elegibilidade do plano de benefícios de aposentadoria da organização. A aposentadoria pode também ocorrer de forma obrigatória que se refere ao indivíduo que alcança a idade exigida pela organização para se aposentar. Ressaltando que de acordo com os termos da legislação federal, não se pode pedir a um funcionário que ele se aposente exclusivamente por motivo de idade, exceto em circunstâncias específicas.
- **Reduções na força de trabalho** - As reduções na força de trabalho acontecem de duas formas voluntárias e involuntárias. As reduções de formas voluntárias se dão através de programas especiais como indenização por demissão, prorrogação dos benefícios e serviços de absorção de funcionários. As de forma involuntárias acontecem por meio de dispensa que se estende a todos ou a uma reorganização, resultando em uma diminuição de cargos.
- **Exoneração** - Trata-se a penalidade mais grave a um funcionário, é chamada por muitos como demissão por justa causa, ocorrendo sempre de forma involuntária. Na maioria das vezes vem a surgir a partir da infração de regras da empresa, ou por rendimento insatisfatório do funcionário. Porém alguns estudos apontam que a maioria das demissões, acontecem devido a má relação entre gerente e funcionário.

É ressaltado, a importância de que, quando a exoneração acontece por meio de desempenho deficiente, é necessário que a empresa deve portar de documentos que comprove tal acontecimento, pelo contrário a organização poderá responder por discriminação contra o trabalhador, que pode vir a constar demissão ilegal. Havendo a comprovação dos fatos o funcionário perderá todos os benefícios, incluindo o seguro-desemprego, e em caso de insistência do trabalhador em querer permanecer no cargo, o mesmo poderá vir ser retirado por meio de escolta para fora da empresa.

2.3.5. Processos de seleção

Os funcionários de uma organização são seus recursos humanos, a medida que estes satisfazem as necessidades da empresa, indica que, possuem habilidades suficientes para conduzir negócios eficientes e eficazes, daí então, fica por responsabilidade da área de recursos humanos encontrar trabalhadores necessários, alocar os funcionários na função certa, motivar os funcionários e avaliar o desempenho dos funcionários. Sendo assim faz-se necessário utilizar de algumas técnicas de seleção de pessoal as quais são listadas a seguir:

2.4. Recrutamento

Sabe-se que o processo de recrutar pessoas tem de ser realizado com a maior competência, pois se refere dos possíveis novos funcionários e serão eles que farão a organização ser reconhecida, reconhecendo que falhas neste processo poderá comprometer ações futuras dos gestores.

É necessário que o candidato conheça a definição do seu cargo que irá exercer. Afinal “uma força de Trabalho bem recrutada contribui de maneira decisiva para que a empresa produza bens e serviços com produtividade mais elevada”.(Carvalho e Nascimento, 1997 p.78).

Há diversas formas de divulgar as vagas oferecidas pela organização. Uma delas é o recrutamento interno, o qual é muito utilizado como forma de promover um funcionário, até porque, se um “funcionário tem o conhecimento que pode avançar dentro da empresa, o mesmo se sentirá encorajado para buscar o auto-desenvolvimento”(Ribeiro, 2005, p.58).

No recrutamento Externo ocorre a procura de candidatos disponíveis ou não no mercado de trabalho.

Chiavenato (2004), acredita que “para funcionar bem, o recrutamento externo precisa abordar de maneira precisa e eficaz no sentido de alcançar e atrair os candidatos que desejar”.

Alguns dos principais meios de recrutar candidatos no mercado externo, são: Cartazes, anúncios, em jornais e revistas, agências, divulgação nas rádios, indicação por outros funcionários e até mesmo consultando outras empresas em

busca de recomendações.

Uma das outras formas de saber se o candidato possui conhecimento necessário para ocupar a vaga é através da realização de testes.

Há testes escritos, que na visão de GIL(2001,p.100),” são os que devem avaliar o conhecimento geral pretendido do candidato para a vaga em questão e ser formulado de modo a não possibilitar múltiplas interpretações”.

Os testes práticos, ”representam uma forma de detectar o nível de conhecimento e de capacidade dos candidatos, onde estes são colocados em situações reais ou simulados de trabalho”(Nascimento, 1997, p.124).

Há também os testes psicológicos que para Chiavenato(2004, p. 147) “constituem uma medida objetiva de uma amostra do comportamento no que se refere a aptidões da pessoa”.

Uma outra forma de seleção, é a entrevista , a qual Ribeiro(2005, p.82) alega que a entrevista é um instrumento auxiliar do processo de seleção que deve buscar fatos, principalmente fatos profissionais, educacionais e socioeconômicos, relativos ao candidato”.

Afinal, Gil (2001, p. 110), resume dizendo que “Avaliar significa prever o comportamento futuro de candidatos poucos conhecidos numa situação de trabalho”.

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho contempla a leitura de vários autores. Com pesquisa de campo exploratória, em organizações situadas na cidade de Floresta- PE, fazendo uma análise qualitativa dos dados.

3.1. Delineamento da pesquisa

Para ROBBINS (2005), o propósito da pesquisa é ajudar na busca de “verdade” embora nunca se chegue à verdade absoluta.

Sendo assim para se conhecer de maneira mais ampla, como se dá o processo de recursos humanos nas empresas que utiliza a Tecnologia da Informação (TI) no seu ambiente de trabalho, se encontrando na cidade de Floresta – PE, foi- se necessário utilizar de alguns mecanismos para que promovessem esse levantamento.

3.2. População e amostra

No total são aproximadamente 42 organizações na cidade de Floresta- PE, para coleta de dados foram entrevistadas 12 organizações, os quais por uma questão ética não será citado os nomes das empresas.

3.3. Coletas de Dados

A realização dessa pesquisa compreende duas etapas as quais se seguem:

- **Levantamento de dados** - Ocorre mediante aplicação de um questionário (vide Apêndice B) aos gerentes de empresas onde os mesmos responderam a perguntas, que estão vinculadas ao tema proposto. O questionário está composto da seguinte maneira:
 - 3 Questões de identificação da empresa(Nome, origem, ramo e porte);
 - 9 questões sobre a atuação do RH dentro das empresas;

- **Diagnóstico** - Com base nas respostas dadas no questionário na etapa anterior é analisado possíveis problemas, tais como: entraves de relacionamento interpessoal entre funcionários e a chefia imediata, insatisfação salarial, ambiente de trabalho desfavorável, bem como outros fatores que de certa forma pode resultar em insatisfação e desmotivação no ambiente de trabalho

Mediante a aplicação dos questionários que se encontram em anexo nesse trabalho, buscava-se compreender as seguintes informações:

- Tipo da empresa;
- Cargos do organograma da empresa;
- Número de líderes ;
- Número de liderados;
- Política de motivação;
- Importância da TI nas organizações;
- Políticas e procedimentos de recursos humanos;
- Trabalho de rotatividade;
- Realocação em caso de desempenho insuficiente;
- De contratação de pessoal para trabalhar na empresa;

3.4. Coleta de Dados

Os dados foram tratados no programa Excel para elaboração de gráficos e também através dos fatos observados em campo que foram relatados em um documento de texto a parte.

4. RESULTADOS

Neste capítulo é exposto os resultados encontrados ao decorrer desta pesquisa.

4.1. Histórico do contexto de recursos humanos na cidade de Floresta

A cidade de Floresta teve início no século XVIII, nas Fazendas Curralinho e Paus Pretos, mais foi na Fazenda Grande, a margem direita do Rio Pajeú que teve início a povoação de Floresta. Foi elevada a categoria de cidade a 20 de junho de 1907. O atual desenvolvimento econômico do município está intimamente ligada a pecuária, agricultura irrigada, de sequeiro e ao comércio, ocupando a posição de destaque na criação de caprinos e ovinos.

Segundo dados sobre o produto interno bruto dos municípios, divulgado pelo IBGE referente ao ano de 2011, a soma das riquezas produzidas no município é de 305.239 milhões de reais (37º maior do estado). Sendo o setor de serviços o mais representativo na economia florestana, somando 209.107 milhões. Já os setores industrial e da agricultura representam 36.259 milhões e 16.518 milhões, respectivamente. O PIB *per capita* do município é de 10.299,96 mil reais (16º maior do estado).

Segundo entrevista dada pelos dois comerciantes mais antigos da cidade, o comércio de varejo se iniciou por volta dos anos 40. Ainda muito jovens eles relatam que o incentivo para entrar no mundo de negócios era a busca de melhoria de vida, em muitas das vezes ajudar os pais no sustento da família.

Através das respostas dadas pelos entrevistados, percebe-se que, no que diz respeito à utilização das práticas de Recursos Humanos, já era presente naqueles dias, embora alguns dos comerciantes da época por volta dos anos 40, nem soubesse o que seria Recursos Humanos.

As estratégias de contratação de pessoal acontecia de forma simples, a maioria delas por indicação ou alguém da família que se dispunha a ajudar, a motivação era que quando não tivesse o dinheiro para a remuneração, o pagamento era feito com quilos de alimento ou outra necessidade que o funcionário estivesse precisando. A manutenção da clientela ficava por conta do bom atendimento e de

sempre manter a diversidade no estoque que venha a suprir as ansiedades e os desejos dos clientes.

Segundo um dos entrevistados (vide Apêndice A) o segredo do sucesso para se manter atuante no mercado, ele com clareza me respondeu “Não gastar tudo, se você ganha 5 reais em vez de gastar 10, gaste 2 e guarde 3”.

Mediante a essas repostas pode-se constatar que a base do uso de recursos Humanos, acontecia de forma simples porém obtendo resultados sólidos.

4.2. Perfil das Organizações Entrevistadas

As empresas que foram o estudo alvo das entrevistas, encontram-se localizadas na cidade Floresta- PE, em visão geral foram totalizadas 12 (doze) empresas entrevistadas as quais com ramos e portes diversos. Vale também ressaltar que algumas delas eram de iniciativa privada, mas para maior abrangência da nossa pesquisa foram fonte de pesquisa algumas empresas públicas, mas que tinha algo de comum com as de iniciativa privada, refere-se à utilização da tecnologia da informação (TI), em seus ambientes de trabalho para agilidade e eficácia em seus processos.

4.2.1. Análises dos dados

No estudo de caso, um dos grandes problemas encontrados é a incerteza de que a pessoa que recebeu o questionamento, foi realmente clara em suas respostas.

Segundo Best (1972,.152 LAKATOS,2007), à análise dos dados representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva da Investigação. Reconhecendo que a importância dos dados está não em si mesmos, mas em proporcionarem respostas as investigações.

Através da aplicação dos questionários aos gerentes das determinadas empresas em foco, utilizam de algumas estratégias para promover a motivação dos funcionários, estratégias estas, que são citadas a seguir:

- Ginástica laboral;
- Cursos profissionalizantes e extracurriculares;
- Premiações (para os funcionários/grupos que atingirem metas mensais);

- Criação de eventos internos (Feiras/ *Workshops*/ Palestras);
- *Feedback* o grau em que o há o desempenho das atividades necessárias ao cargo dá ao trabalhador informações claras e diretas sobre a eficácia de seu desempenho;

O percentual das empresas que utilizam tais políticas se ver no Gráfico 1

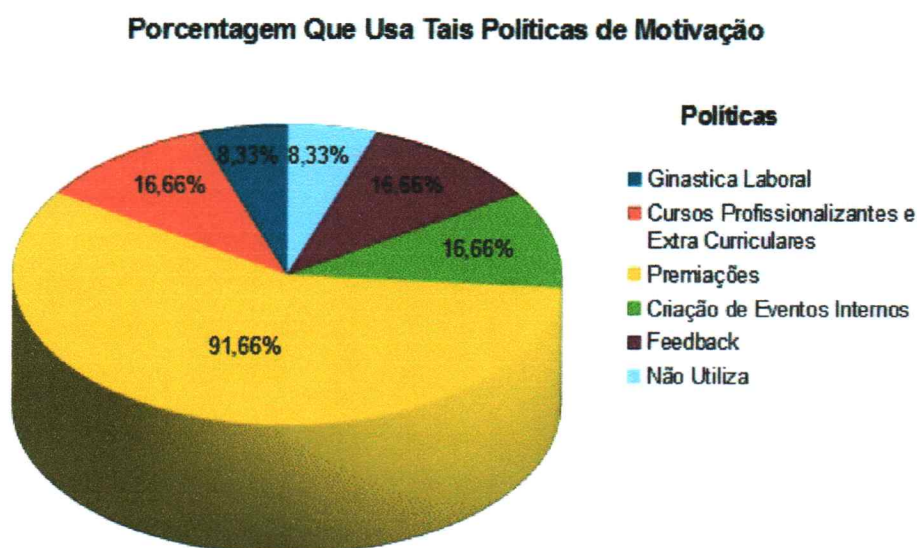


Gráfico 1 - Representação de dados sobre a porcentagem em relação ao uso das políticas motivacionais. Fonte: Próprio autor

O gráfico 1 mostra o percentual das empresas que utiliza cada prática de motivação, vimos que o maioria das empresas pesquisadas, optam pela premiações ao funcionários, visto que na visão d gerente, ao receber algum tipo de benefício o trabalhador se sentirá mais motivado exercer sua função, consequentemente aumentará as rendas da empresa.

Pode também se observar que somente uma das empresas entrevistadas não possui, nenhuma politica de motivação, embora reconheça que a motivação é uma ferramenta essencial para valorização do funcionário.

Foi também possível perceber, mediante as entrevistas realizadas com as empresas em estudo que, não há, uma diversidade no que se diz respeito a estratégias de contratação, as mesmas utilizam das técnicas mais comuns, que são

listadas a seguir:

- Análise de currículo;
- Teste psicológico;
- Estágio;
- Entrevista;
- Concursos;
- Seleção interna;
- Indicação por terceiros;

No Gráfico 2 é visível a utilização de cada umas das estratégias citadas acima por parte das empresas.

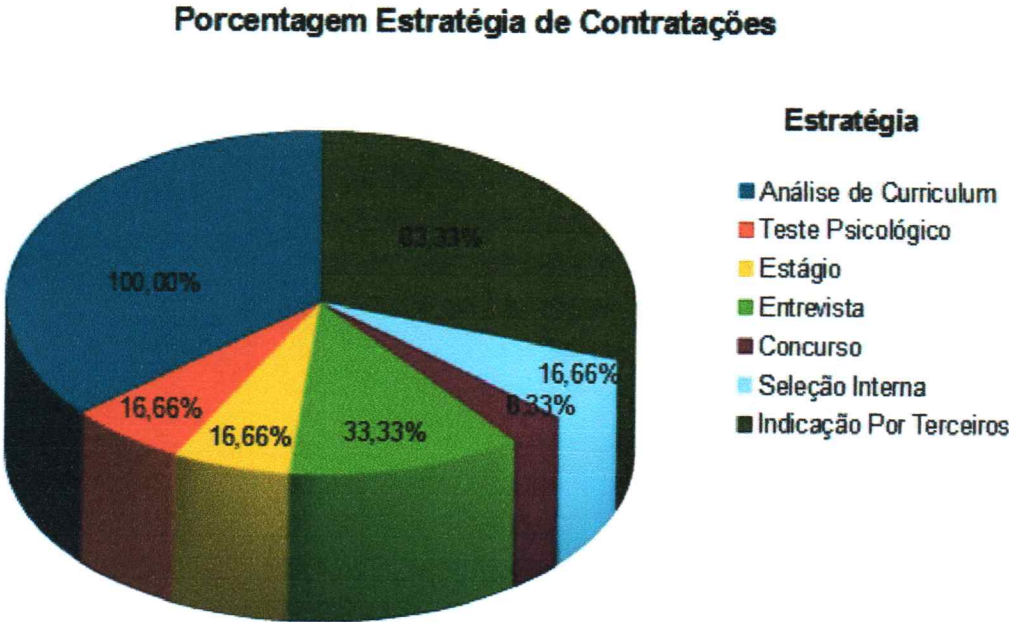


Gráfico 2 - Representação de dados sobre a porcentagem em realção ao uso das estratégias de Contratação. Fonte: Próprio autor

Podemos observar no Gráfico 2 que, embora seja uma estratégia comum, a análise de *curriculum* ainda é bastante utilizada pelas empresas aqui mensuradas, podemos observar que segundo o Gráfico 2, 100% dessas empresas ou seja todas elas utilizam dessa estratégia de contratação, e que a indicação por terceiros embora seja uma estratégia tradicional fica em segundo lugar como uma das estratégias mas utilizadas com 83%.

Pode-se também perceber, através dos questionários aplicados (vide

Apêndice B) junto aos gerentes de cada empresa que há uma grande falta de capacitação para os trabalhadores. Sendo que algumas das empresas entrevistadas não dispunham de nenhuma estratégia de capacitação, a minoria utiliza o mecanismo de enviar o funcionário para participar de alguns eventos, maioria destes, fora da cidade. As que se observa são relatadas a seguir:

- Palestras sobre de como trabalhar em equipe e outros temas pertinentes a construção da carreira;
- Reuniões;
- Participação em eventos locais, e fora da empresa, para aprimoramento dos conhecimentos dos funcionários. Podemos ver esse percentual no Gráfico 3:

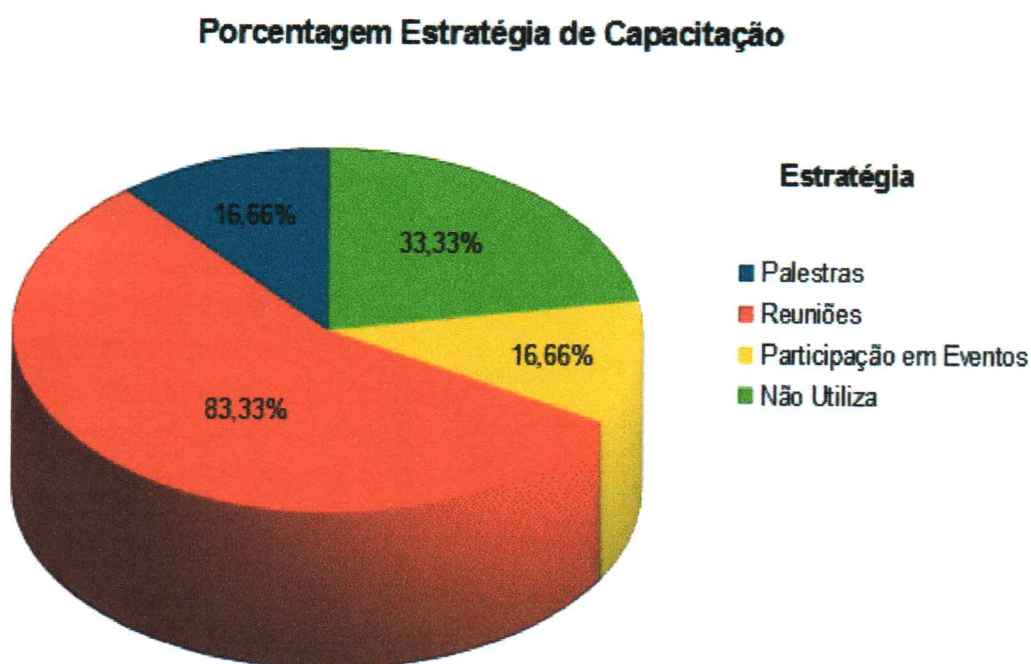


Gráfico 3 - Representação de dados sobre a porcentagem em relação ao uso das estratégias de capacitação. Fonte: Próprio autor

No Gráfico 3 podemos perceber o que foi relatado acima, onde percebemos que 83% das empresas optam em fazer reuniões como estratégia de capacitação, e o que talvez tivesse que ocupar o maior percentual no caso do uso de palestras e participação em eventos ocupam somente o percentual de 16% cada, o que pode talvez vir ser entendido de que não por parte das empresas em questão, que não há

uma preparação do funcionário, e o dado mais alarmante é que 33,33% não utilizam de nenhuma estratégias. Ressaltando de que é necessário que os funcionários estejam aptos para exercerem suas funções.

O importante é a capacitação de seu pessoal. Uma unidade qualquer que seja a sua função, só se manterá se o seu pessoal for realmente qualificado. Caso contrário, cairá no descrédito e na desconfiança. E retomar a credibilidade é tarefa das mais difíceis e que poucos conseguem alcançar. (Araújo, 1986, p 43).

Portanto os dados aqui constatados requerem uma análise mais profunda, o que pode vir a se tornar uma possibilidade para um trabalho futuro.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A área de recursos Humanos exerce um papel cada vez mais estratégico dentro de uma organização, abandonando seu antigo modelo de administração de pessoal, o qual tinha por finalidade cuidar somente da folha de pagamento e atender a exigências legais.

Com base nos resultados obtidos com a aplicação dos questionários, pode-se perceber durante a pesquisa de campo que os gerentes em sua grande maioria se encontram satisfeitos com a empresa em que trabalha, embora nota-se uma falha muito grande no que diz respeito a motivação dos funcionários, onde poderiam estar motivando mais seus subordinados, reconhecendo um trabalho bem feito.

Com o trabalho realizado pode se ressaltar outro ponto importante para as empresas analisar em que diz respeito a utilização de softwares que venham dar suporte para o gerenciamento dos processos.

O levantamento histórico da Gestão de Pessoas realizado junto aos gestores da cidade de Floresta é de grande relevância pois se trata de uma ação pioneira neste sentido que revela um grande potencial investigativo a respeito do panorama atual e nos leva a analisar pontos de melhorias com as lições aprendidas do passado.

Para área acadêmica o trabalho possui uma grande relevância, pois identificou os pontos fortes e os que precisam ser melhorados em relação a Gestão de recursos humanos, nas empresas na cidade de Floresta- PE, além é claro do conhecimento adquirido com assuntos teoricamente abordados.

No processo de aplicação de questionários houve uma certa dificuldade, pelo fator de que alguns gerentes de determinadas empresas afirmaram que por falta de tempo não poderiam responder ao questionário, onde podemos salientar também, que foi perceptível durante a pesquisa de campo uma falta muito grande de material seja ele digital ou em papel que descrevesse a evolução comercial de Floresta falando sobre o contexto de recursos humanos.

A realização desta pesquisa foi importante para as empresas, tendo em vista que não se sabia algumas das respostas exigidas pelo questionário aplicado, o que fez com que cada gerente entrevistado refletisse sobre seu ato de gerir, e verificasse seu modo de atuação de maneira a afetar seu sistema administrativo.

No geral a pesquisa demonstrou que além do incremento à produtividade, as

empresas necessitam de um maior reconhecimento do valor Humano, nota-se que as empresas ainda se encontram num ambiente mais voltado pra administração que de acordo com Maximiniano (1995) para passar da administração tradicional para administração estratégica, deve-se criar um ambiente que estimule a qualidade, a criatividade e a inovação para estar em maior sintonia com os colaboradores.

5.1. Trabalhos Futuros

Mediante a pesquisa realizada, percebe-se que há uma grande deficiência no que se diz respeito à prática da Gestão de recursos humanos nas empresas da cidade de Floresta - PE, causando uma indagação de qual seria o problema que está afetando a realização correta de tais práticas, propondo assim que se trace um perfil dos gestores dessas empresas a qual poderia servir de tema para um possível trabalho futuro, que busque melhorar a Gestão de Pessoas nas empresas e microempresas florestanas.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. G. Luiz. **Organização e Métodos**: Integrando Comportamento, estrutura, estratégia e Tecnologia. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1986.
- CARVALHO,V. Antonio; NASCIMENTO. P. Luiz. **Administração de Recursos Humanos**. Vol.1. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier: 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a *dinâmica do sucesso das organizações*. São Paulo: Pioneira Thosom Learnig: 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria da Administração**: *Uma visão abrangente da moderna admisnistração das organizações*. 7ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier: 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier: 2010.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas**: *Enfoque nos papéis profissionais*. 1ª ed. São Paulo, Atlas: 2011.
- HELDMAN, Kim. **Gerência de Projetos**: Guia para o Exame oficial do PMI. 5ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier: 2010.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONE, Marina Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. 6 ed. São Paulo: 2006.
- MAXIMINIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução a Administração**. 4ª ed. São Paulo: 2006.
- MILKOVICH, George T. **Administração de Recursos Humanos**. 1ª ed. São Paulo, Atlas: 2011

MILKOVICH, George; BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. 1º ed, vol 1. São Paulo, Atlas: 2013

MONTANA, Patrick J; CHARWOW, Bruce H. **Administração I**. 3ª ed. São Paulo, Saraiva: 2010.

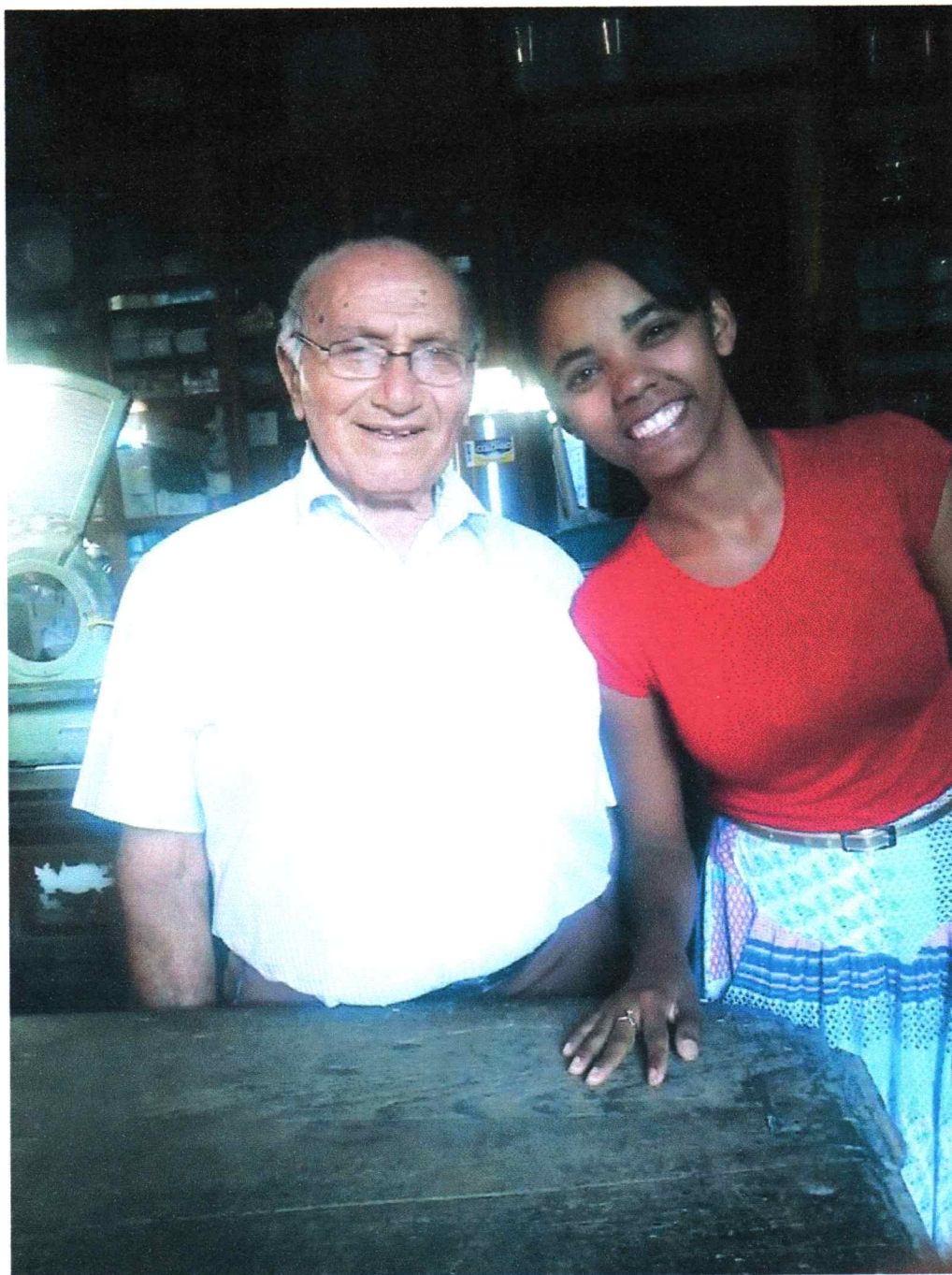
PILETTI, Claudino; PILETTI, Nelson; GUIMARÃES, Sebastião. **Técnicas Comerciais**. 15ª ed., vol 2. São Paulo, Ática: 1994

RIBEIRO, L. Antonio. **Gestão de Pessoas**. São Paulo. Saraiva: 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 2ª ed. São Paulo. Ática: 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A: Foto com o comerciante mais antigo de Floresta – PE



Fonte: Arquivo Pessoal

APÊNDICE B: Modelo de Questionário aplicado para realização da pesquisa**QUESTIONÁRIO**

1.A ORIGEM DA LOJA.

2 .NOME DA LOJA E RAMO.

3.TIPO DA EMPRESA

4. CARGOS DO ORGONOGRAMA DA EMPRESA

5. NÚMERO DE LÍDERES

6.NÚMEROS DE LIDERADOS.

7.A EMPRESA POSSUI ALGUMA POLÍTICA DE MOTIVAÇÃO?

8.AS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE RH AJUDAM A EMPRESA A ALCANÇAR SEUS OBJETIVOS?

9.COMO SE DÁ O PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE PESSOAL?

10. EM RELAÇÃO A ALOCAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS COMO SE DA ESSE PROCESSO?

11. NA OTICA DA EMPRESA QUAL A IMPORTÂNCIA DA TI NAS ORGANIZAÇÕES.

12. É EXISTENTE O TRABALHO DE RODATIVIDADE DENTRO DA EMPRESA?