



COMO A GESTÃO DE PESSOAS REFLETE NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

HOW PEOPLE MANAGEMENT REFLECTS ON THE QUALITY OF CUSTOMER
SERVICE

Victoria Gomes Fernandes¹

Graduando em Administração pela UniEVANGÉLICA - GO.

Daniel Ferreira Hassel Mendes²

Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso – GO.

¹ Victoria Gomes Fernandes - Bacharelado no curso de Administração pelo Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA) – Brasil - Email: Victoriagomessf@gmail.com

² Daniel Ferreira Hassel Mendes – Professor do curso de Administração pelo Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA) – Brasil - Email: Daniel.mendes@docente.unievangelica.edu



RESUMO

O presente estudo mostra a importância da gestão de pessoas na qualidade do atendimento ao cliente, bem como no sucesso organizacional. Para isso, algumas práticas de RH são fundamentais para aumentar o desempenho da equipe e o engajamento entre elas, práticas essas como o recrutamento e o desenvolvimento de líderes e de um clima positivo. A pesquisa em questão traz a confirmação de que a satisfação dos colaboradores, bem como sua motivação, traz um impacto direto na satisfação do cliente, o que resulta em uma reputação positiva para a organização, assim como aumentando a fidelização de clientes. Logo, é necessário que os objetivos da empresa e o desenvolvimento dos funcionários estejam alinhados, gerando um diferencial competitivo que visa impulsionar o seu crescimento de forma sustentável. Portanto, investir em uma gestão de pessoas que seja estratégica, é primordial para alcançar a excelência no atendimento e um crescimento contínuo.

Palavras-chave: Gestão de pessoas; clima organizacional; pessoas.

ABSTRACT

This study shows us the importance of people management in the quality of customer service, as well as organizational success. To this end, some HR practices are fundamental to increasing team performance and engagement among them, practices such as recruiting and developing leaders and a positive climate. The research in question confirms that employee satisfaction, as well as their motivation, has a direct impact on customer satisfaction, which results in a positive reputation for the organization, as well as increasing customer loyalty. Therefore, it is necessary that the company's objectives and employee development are aligned, generating a competitive advantage that aims to boost its growth in a sustainable way. Therefore, investing in strategic people management is essential to achieving excellence in service and continuous growth.

Key words: people management; organizational climate; people.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo de estudo desta pesquisa foi motivado pelo crescente reconhecimento da importância da gestão de pessoas no âmbito do atendimento ao público, tendo em vista a eficiência de um atendimento de qualidade. Portanto, objetiva-se que a gestão eficaz de pessoas não apenas garante um ambiente de trabalho mais saudável, mas impacta diretamente na satisfação do cliente, assim como na reputação da empresa.

Desse modo, a evolução da gestão de pessoas, desde o modelo mais tradicional de Administração de Recursos Humanos até em abordagens mais contemporâneas, como, por exemplo, o gerenciamento estratégico de talentos, apresenta a necessidade de adaptação às demandas que estão em constante mudança dentro das organizações. Assim, essas abordagens



mais modernas mostram a importância de alinhar as metas estratégicas da empresa com os objetivos de desenvolvimento dos colaboradores, garantindo, assim, um crescimento sustentável e uma resposta rápida às dinâmicas do mercado.

Para se alcançar os objetivos estratégicos de uma empresa, é necessária uma gestão de recursos humanos eficaz, incluindo a busca pela melhoria contínua do atendimento ao público, assim como um time operacional de excelência. A implementação dessas práticas modernas de gestão de pessoas tende a aumentar a motivação e o engajamento dos colaboradores, que é de importância para uma prestação de serviço de alta qualidade.

Ademais, é importante mencionar que a satisfação dos colaboradores está diretamente ligada à satisfação dos clientes, levando em consideração que os funcionários que são e se sentem valorizados são mais propensos a oferecer um atendimento de qualidade, superior ao de um colaborador insatisfeito, o que resulta no aumento da fidelização e lealdade de clientes. Por conseguinte, isso contribui para que a empresa tenha uma reputação positiva no mercado, algo importante em um ambiente competitivo.

Assim, o presente estudo busca analisar de forma detalhada como as práticas de gestão de pessoas têm impactado na qualidade dos serviços prestados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A gestão de pessoas tem surgido como um fator importante para garantir o sucesso das organizações modernas, principalmente no que diz respeito à qualidade da prestação de serviços. No cenário atual, conhecido por mudanças rápidas e uma alta competitividade a sobrevivência e prosperidade de uma empresa pode ser determinada pela sua capacidade de gerir de forma eficaz seus recursos humanos. Este referencial teórico visa explorar as diversas dimensões da gestão de pessoas e como elas impactam diretamente a satisfação dos colaboradores e a qualidade dos serviços prestados.

Este capítulo fornecerá uma base teórica sólida para entender como práticas eficazes de gestão de pessoas podem ser implementadas para melhorar tanto o bem-estar dos colaboradores quanto a qualidade do serviço oferecido aos clientes.



2.1 Clima Organizacional

O clima organizacional é de grande relevância para as empresas, trata-se da satisfação de pessoas e indica opiniões gerais elas têm em relação ao ambiente de trabalho.

Segundo Chiavenato (2020):

O clima organizacional reflete o modo como as pessoas interagem umas com as outras, com os clientes e fornecedores internos e externos, bem como o grau de satisfação com o contexto que os cerca. O clima organizacional pode ser agradável, receptivo, caloroso e envolvente, em um extremo, ou desagradável, agressivo, frio e alienante em outro extremo. (CHIAVENATO, 2020, p.440)

Para Chiavenato (2009, p. 143), “O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes”.

Assim como a gestão de uma organização, sua cultura e seus valores têm uma grande influência no desempenho e no comportamento dos colaboradores, o que causa impacto direto no atendimento que os clientes seus recebendo. Para Luz (2012, p. 12), “clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento”.

Segundo Lacombe (2011):

O clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa. Está vinculado à motivação, à lealdade, à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, à integração da equipe e outras variáveis intervenientes. (LACOMBE, 2011, p. 283)

O clima da empresa é um dos maiores indicadores da organização, pois através dele é possível determinar se a visão do colaborador em relação à empresa é boa ou ruim. Sentimento negativo gera um resultado negativo no desempenho, bem como um sentimento positivo gera impacto positivo. Segundo Maximiano, (2000, p.107), o clima organizacional “é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas compartilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa a satisfação no trabalho”.

O bom administrador sabe priorizar um ambiente de trabalho em que as pessoas trabalhem de forma eficaz e desenvolvam suas competências, realizem seus desejos profissionais e sejam reconhecidas e recompensadas apropriadamente por isso.



Assim, deve-se levar em consideração que quanto melhor o acordo entre as necessidades e valores do colaborador com a organização, melhor será sua motivação, garantindo um bom clima organizacional, o que resulta em trabalhadores proativos e que confiam nos seus chefes e em sua equipe, aumentando a vontade de inovar e garantir um bom resultado no trabalho. Entretanto, quando o clima é negativo e os colaboradores se sentem desmotivados, estes tendem a fazer cada vez menos para se manter onde está, o que aumenta a rotatividade de funcionário na empresa, gerando um impacto negativo.

2.2 Recrutamento e Seleção

O recrutamento é todo empenho e trazer para si novos colaboradores, é uma atividade da empresa para influenciar o mercado de recursos humanos e assim obter candidatos que necessitam para preencher espaços.

Dessa forma, recrutamento é uma atividade de relações públicas e de ligação da comunidade que a rodeia. Entretanto, é uma atividade de comunicação externa com o mercado. Sendo assim, um lado é o que a organização necessita e o outro lado, é o que o mercado de Recursos Humanos pode oferecer. Para Chiavenato (2004, p. 55), “o recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.”

Chiavenato (2006, p.71) “considera que as pessoas, os seus conhecimentos e suas habilidades são a principal e mais importante base para a organização”, sendo assim a administração de Recursos Humanos, tem de estar em busca constante de novas práticas e abordagens, sobre a gestão de pessoas, visando sempre melhoria e, olhar o recrutamento e seleção com novos olhos. O recrutamento deve conceder resultados para ambas as partes, os esforços do mesmo são mais notáveis quando os recrutadores são escolhidos e treinados.

2.3 Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas é de suma importância dentro de uma organização, uma vez que esta lida com o principal recurso da empresa: pessoas. A ação das pessoas dentro de uma organização é que direciona os seus resultados, aumentando ou não sua força, predominando vantagens ou fraquezas, causando impacto direto nos resultados.



Segundo Chiavenato (2004), o contexto da área de Gestão de Pessoas passaria a assumir três importantes papéis numa empresa:

1º Departamento: elemento de prestação de serviços para as demais operações, como recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, benefícios, já com uma nova configuração de apoio e mais próximo na hierarquia e nas decisões da empresa.

2º Conjunto de práticas: já com uma nova configuração de apoio e mais próximo na hierarquia e nas decisões da empresa.

3º Profissão: ressalta a importância do profissional e sua atuação nos diversos processos de apoio à decisão quanto à mão de obra, seja recrutando, selecionando, admitindo e administrando as pessoas na empresa. (CHIAVENATO, p.11, 2004)

O desenvolvimento pessoal representa um processo no qual o objetivo é explorar o aprendizado e a capacidade produtiva dos humanos nas organizações, consistindo em um importante indicador na condução do planejamento estratégico, sendo o clima organizacional e a motivação no trabalho as margens utilizadas pelos gestores para analisar e desenvolver relacionamentos produtivos entre seus colaboradores, considerado um passo fundamental para obter resultados positivos e de acordo com seus objetivos.

A presença do fator humano como principal responsável pela manutenção e desenvolvimento da estrutura organizacional vem sendo alvo de inúmeros programas de incentivo capitaneados pela área de Gestão de Pessoas.

Segundo (Fidelis e BANOVA, 2007):

Não basta apenas seguir as regras do passado em que o controle e a aplicação de medidas disciplinares eram fundamentais para alcançar a qualidade e a produtividade. Muito diferente, a preocupação com o homem social é acima de tudo motivar as pessoas para desenvolver e aprimorar competências, aumentar a sua capacitação profissional e respeitar as diversidades no ambiente de trabalho. (FIDELIS; BANOVA, 2007, p. 171)

Portanto, a gestão de pessoas dentro de uma organização deve estar preocupada em saber de que forma os colaboradores têm enxergado a empresa. É considerada viável para o seu crescimento à longo prazo? Seu cargo é permite o seu desenvolvimento profissional e sua permanência na empresa? Quando o colaborador compreende as regras internas da empresa e possui meios de comunicação abertos e facilitados para solucionar suas dúvidas, é facilmente identificado um comportamento mais positivo. Portanto, é fundamental que o gestor seja próximo de seus colaboradores, para que estes não se sintam, em momento algum, desamparados em seu trabalho.



3 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada na empresa X, com a quantidade de 250 colaboradores, entretanto apenas 40 deles respondeu o questionário.

Essa pesquisa teve como objetivo compreender a forma como as estratégias de gestão de pessoas influenciam na eficácia e na qualidade do atendimento prestado ao público, analisando fatores contribuindo para um atendimento mais positivo e satisfatório, tanto para o colaborador quanto para o cliente.

A pesquisa, de natureza quantitativa, teve como objetivo principal investigar a relação entre as práticas de gestão de pessoas e a satisfação dos clientes no setor de serviços. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, com coleta de dados por meio de questionário.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Clima Organizacional

O clima organizacional é a visão que os colaboradores têm do ambiente de trabalho, sendo assim, tudo que a empresa promove, como a cultura organizacional, a liderança, a comunicação, e todas as ações e escolhas da empresa influenciam diretamente no clima organizacional, de forma positiva ou negativa,

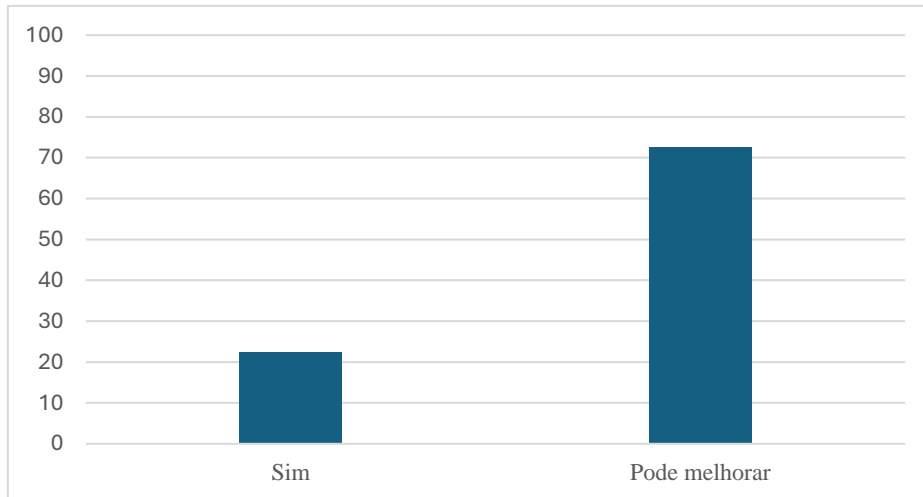
Para Luz (2005, p. 12), “clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento”. Um dos principais aspectos da gestão de pessoas é a criação de um ambiente de trabalho positivo. Isso inclui a promoção de uma cultura organizacional que valorize a colaboração, a comunicação aberta e o respeito mútuo. Assim, o clima organizacional é um reflexo da opinião dos colaboradores sobre a empresa, indicando se eles se sentem valorizados, motivados e satisfeitos com seu trabalho, através do que é possível medir o nível de engajamento dos funcionários e a sua identificação com os valores e objetivos da empresa.

A comunicação eficaz também desempenha um papel vital na gestão de pessoas. Estabelecer canais de comunicação claros e abertos entre a gerência e os colaboradores ajuda a garantir que todos estejam alinhados com os objetivos e as expectativas da organização. Isso



também permite que os colaboradores se sintam ouvidos e valorizados, o que pode reduzir conflitos e aumentar a coesão da equipe. O gráfico 1 mostra a satisfação dos funcionários com o atual modelo da gestão.

Gráfico 1 – O modelo atual da gestão é inspirador para você?



Fonte: Elaborado pela autora, Victoria (2024).

Tanto o modelo de gestão, quanto o clima organizacional são responsáveis por moldar a experiência profissional dos colaboradores, atuando como medidor de motivação e engajamento. Quando esses elementos se viram para um propósito em comum, as equipes são impulsionadas a alcançar resultados para vez melhores e mais expressivos.

4.2 Recrutamento e seleção

O fator humano é o elemento central de qualquer organização. As pessoas, com suas emoções, motivações e aspirações, influenciam significativamente o desempenho e a cultura organizacional.

Segundo Chiavenato (2020):

Administração de recursos humanos (ARH): é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação do desempenho. (CHIAVENATO 2020, p.10).

O recrutamento é o primeiro passo para a construção de equipes de alta performance, pois através desse processo, as organizações identificam e atraem candidatos que se encaixam



na cultura da empresa, bem como possuem as competências necessárias para desempenhar tais funções. O recrutamento é, portanto, um processo estratégico que causa impactos diretos no sucesso da organização, por se tratar de um processo dinâmico que vai além da simples atração de candidatos. Ao analisar os resultados de cada processo seletivo, as empresas podem identificar oportunidades de melhoria e otimizar suas práticas, garantindo a seleção de profissionais cada vez mais alinhados com o perfil desejado, o que também garante resultados mais positivos a longo prazo.

O objetivo da seleção de pessoal é a escolha dos candidatos mais adequados para os cargos da empresa, tendo em vista que nem sempre o candidato mais adequado para aquela vaga será o que possui as melhores qualificações. Isso porque, a adequação de um candidato a um determinado cargo está ligada às qualificações exatas para o cargo, nem a mais, nem a menos. Assim, a seleção de pessoal cumpre seu objetivo quando direciona os candidatos adequados às vagas existentes, e que possuem qualidades que permitem uma promoção a cargos mais elevados à medida em que forem adquirindo maiores conhecimentos e habilidades.

Segundo Chiavenato (2022):

A importância da seleção de pessoal pode ser visualizada sob dois aspectos diferentes. A seleção é importante na medida em que supre a empresa das pessoas com as qualificações adequadas ao seu excelente funcionamento. Isso significa as seguintes vantagens: pessoas adequadas aos cargos exigem menor treinamento, menor tempo de adaptação ao cargo e proporcionam maior produtividade e eficiência. Por outro lado, a seleção de pessoal é importante para as pessoas na medida em que lhes fornece o cargo mais adequado e de acordo com suas características pessoais. Isso significa as seguintes vantagens: pessoas mais satisfeitas com seu trabalho, mais entrosadas com a empresa e que nela permanecem por mais tempo. (CHIAVENATO, 2022, p.31).

Portanto, a gestão de pessoas desempenha um papel estratégico no sucesso das organizações, tendo como um dos processos mais importantes é o de integração de novos colaboradores, que visa garantir a adaptação dos novos talentos à cultura organizacional e o desenvolvimento de suas potencialidades.

4.3 Gestão de pessoas

A gestão de pessoas é responsável por moldar a cultura da empresa, definindo valores, crenças e comportamentos que guiarão as ações de todos os colaboradores. Uma cultura forte e positiva é um poderoso motivador e um diferencial competitivo significativo.

Segundo Oliveira, Oliveira e Sawitzki (2018):



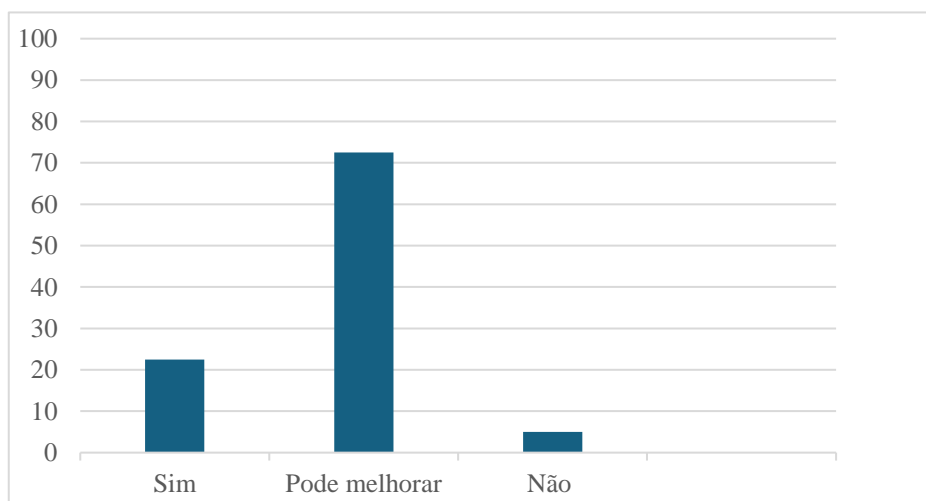
O fator humano precisa ser gerido de forma eficaz e eficiente para conferir flexibilidade, agilidade e comprometimento organizacional, por isso, gerenciar as pessoas considerando esses aspectos cai no domínio da gestão estratégica de pessoa. (OLIVEIRA, LY, OLIVEIRA, PR e SAWITZKI, 2018, p.18).

Para que as organizações funcionem com visão do cliente e da empresa, são necessárias, além da ética, da cultura, de seus valores e da gerência, pessoas, e a gestão de pessoas objetiva auxiliar o gestor na desenvoltura das funções de organizar, planejar, dirigir e controlar.

Para alcançar resultados positivos, é primordial o comprometimento e o desempenho de todos os colaboradores. No entanto, para aumentar o rendimento das equipes, torna-se imprescindível que a organização invista de forma estruturada em treinamento, investir em treinamentos e programas de desenvolvimento profissional não só aprimora as habilidades técnicas dos funcionários, mas também aumenta a sua motivação e satisfação no trabalho. Colaboradores bem treinados e motivados são mais capazes de resolver problemas de maneira eficaz e de oferecer soluções inovadoras para os desafios que surgem no dia a dia, assim a gestão assume seu papel como promotora do crescimento e da excelência dos profissionais.

No gráfico 2, demonstra a opinião dos colaboradores sobre o investimento referente ao sucesso da equipe.

Gráfico 2 - A administração investe no sucesso da equipe?



Fonte: Elaborado pela autora, Victoria Gomes (2024).

O desenvolvimento dos colaboradores é relevância na gestão de pessoas, pois, é através da execução e qualificação, dos funcionários, que se obtém os resultados e notam sua evolução



na carreira profissional. Desta forma, se a organização estiver bem gerida, o relacionamento como um todo será agradável e interativo, para que no decorrer das atividades desenvolvidas no dia a dia a evolução dos resultados aconteça naturalmente.

A organização será reconhecida através da participação de todos de forma que contribuam para o desenvolvimento da qualidade dos produtos e serviços ofertados à população. E a sociedade, conseqüentemente terá um resultado satisfatório.

A gestão de pessoas é um fator primordial para o sucesso de qualquer organização, principalmente no que diz respeito ao atendimento ao público. Ao investir em capacitação, motivação, liderança e cultura organizacional, as empresas estão garantindo um atendimento de qualidade e construindo relacionamentos duradouros com seus clientes.

A implementação de uma abordagem integrada de treinamento e desenvolvimento é de suma importância para o sucesso organizacional. Ao investir no desenvolvimento de seus colaboradores, as empresas garantem a retenção de talentos, aumentam a produtividade e fortalecem sua cultura organizacional.

Segundo Chiavenato (2014):

Desenvolver pessoas significa apenas dar informação e apoio suficiente para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e competências e se tornem mais eficientes no que fazem. É, sobretudo, dar a formação básica para que aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que mudem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes no que fazem. Formar é muito mais do que simplesmente informar, pois representa um enriquecimento da personalidade humana (CHIAVENATO, 2014, p. 307).

A Gestão de Pessoas tem papel essencial na orientação das organizações em períodos mais desafiadores. Equipes bem estruturadas, fundamentadas na cultura organizacional, treinamento, desenvolvimento e reconhecimento, são fundamentais para a continuidade do negócio. Ao investir em seus colaboradores, as empresas garantem a capacidade de se adaptar e superar os desafios do mercado, mantendo-se competitivas.

Por fim, é essencial que as organizações implementem políticas de bem-estar e qualidade de vida no trabalho. Isso inclui oferecer benefícios que promovam a saúde física e mental dos colaboradores, como planos de saúde, programas de bem-estar e iniciativas de equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Um colaborador saudável e equilibrado é mais produtivo e capaz de fornecer um serviço de alta qualidade.



5 CONCLUSÃO

Este estudo confirma que a gestão de pessoas é essencial para a qualidade do atendimento ao público, influenciando diretamente nos resultados obtidos, bem como na satisfação dos clientes. Isso porque, a análise mostrou que práticas bem estruturadas e estratégicas, como um recrutamento feito de maneira correta, investimento em formação de líderes, treinamento contínuo e a construção de um clima organizacional positivo, são fundamentais para manter uma equipe engajada e com alto desempenho.

Assim, a hipótese de que a satisfação e motivação dos colaboradores impactam diretamente na satisfação do cliente foi totalmente confirmada. O bem-estar dos colaboradores reflete-se diretamente na qualidade do serviço prestado, garantindo maior fidelização e contribuindo para uma reputação estruturada da organização. Além disso, o alinhamento entre os objetivos da empresa e o desenvolvimento dos colaboradores mostrou-se um diferencial positivo que impulsiona o sucesso contínuo e duradouro.

Conclui-se, portanto, que investir em uma gestão de pessoas moderna e estratégica é mais do que uma necessidade operacional: é uma vantagem competitiva que garante excelência no atendimento, resiliência em momentos de crise e crescimento contínuo no mercado.



6 REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos - O Capital Humano das Organizações**. 11. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2020. E-book. p.i. ISBN 9788597025170. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597025170/>.

BARBIERI, Ugo F. **Gestão de Pessoas nas Organizações: A Evolução do Ser Humano na Vida e na Carreira**. Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo GEN, 2014. Acesso em: 14 nov.2024

BARBIERI, Ugo F. **Gestão de Pessoas nas Organizações: A Evolução do Ser Humano na Vida e na Carreira**. Grupo GEN, 2014. E-book. ISBN 9788522491223. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522491223/>. Acesso em: 14 nov. de 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos - Gestão Humana**. 9. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2021. E-book. p.97. ISBN 9786559771233. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559771233/>.

BRAGA, B; CHU R. **Políticas e práticas de gestão de pessoas: as abordagens estratégica e institucional**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v 48, n 1, p. 25-35, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/TF95xtH5cWsKxg8Wv7G36kC/>. Acesso em: 30 mar. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as Pessoas: Transformando o Executivo em um Excelente Gestor de Pessoas**, 5ª edição. São Paulo: Manole, 2015.

_____, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos**, 4ª edição. São Paulo: Manole, 2014.

_____, Idalberto. **Iniciação à Administração de Recursos Humanos**, 4ª edição. São Paulo: Manole, 2010.

_____, Idalberto. **O novo papel da Gestão do Talento Humano**, 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2020.



CONEXA SAÚDE. Fator humano: entenda a importância para as organizações, 2021. Disponível em: <https://www.conexasaude.com.br/blog/fator-humano/>. Acesso em: 14 de novembro de 2024.

FIDELIS, Gilson J. **Gestão de Pessoas - Estrutura, Processos e Estratégias Empresariais**. Disponível em: Minha Biblioteca, SRV Editora LTDA, 2014.

LACOMBE, Francisco José M. **Recursos humanos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2020. E-book. p.I. ISBN 9788571441262. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788571441262/>

LACOMBE, Beatriz Maria Braga. **Políticas e práticas de gestão de pessoas: as abordagens estratégica e institucional**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/TF95xtH5cWsKxg8Wv7G36kC/#>. Acesso em: 14 de novembro de 2024.

OLIVEIRA, Duarte Dias de Oliveira. **Práticas de gestão de pessoas e produção de informações gerenciais em ambientes corporativos: um estudo teórico**. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/43562/1/TCC%20Duarte%20Dias%20de%20Oliveira.pdf>. Acesso em: 14 de novembro de 2024.

TEIXEIRA, Hélio Janny; BASSOTI, Ivani Maria; SANTOS, Thiago Souza. **Contribuições para a Gestão de Pessoas na Administração Pública**. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/ses-sp/2013/ses-28299/ses-28299-5093.pdf>. Acesso em: 14 de novembro de 2024.

VARELLA, Jessica de Albuquerque. REINERT JUNIOR, Adival José. **O Papel Da Gestão De Pessoas No Desenvolvimento De Equipes De Trabalho**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 06, Ed. 04, Vol. 14, pp. 153-169, 2021. Disponível em: https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/papel-da-gestao#google_vignette. Acesso em: 14 de novembro de 2024.

XAVIER, Cleiton. **A importância da Gestão Estratégica de Pessoas na Empresa**. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-gestao-estrategica-de-pessoas-nas-empresas>. Acesso em: 16 de novembro de 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Gestão Humana**. 5th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. p.31. ISBN 9786559773657. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559773657/>. Acesso em: 16 nov. 2024.



CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas - O Novo Papel da Gestão do Talento Humano**. 5ª edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2020. E-book. pág.6. ISBN 9788597024074. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597024074/>. Acesso em: 16 nov. 2024.

OLIVEIRA, Luana Y M.; OLIVEIRA, Pablo R B.; SAWITZKI, Roberta; e outros. **Gestão de pessoas**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. E-book. pág.18. ISBN 9788595023901. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595023901/>. Acesso em: 16 nov. 2024.

SCHWERZ, Aryana Luci. **O Recrutamento e a Seleção de Pessoas na Gestão de Pessoas para o Trabalho**. Disponível em:
<https://www.redalyc.org/journal/5746/574660898005/html/>. Acesso em 16 nov. 2024.



QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Prezados(as), meu nome é Victoria Gomes, sou discente do curso de Administração da UniEvangélica.

O formulário se trata de uma pesquisa para o TCC. Agradeço a atenção e a colaboração!

Questionário

1. *Qual é o seu gênero? *
 - Masculino
 - Feminino
 - Prefiro não informar

 2. *Qual é sua idade? *
 - Até 18
 - De 18 - 25
 - De 26 - 35
 - De 36 – 50

 3. *Qual o ramo de atividade da empresa em que você trabalha? *
-
4. *Você acredita que as pessoas envolvidas com a gestão possuem o conhecimento necessário para exercer o cargo? *
 - Sim
 - Não

 5. *Qual nível de possibilidade de crescimento profissional esta empresa lhe proporciona? *
 - Baixou nível
 - Médio nível
 - Baixo nível

 6. *O modelo atual da gestão é inspirador para você? *
 - Sim
 - Não



7. *O modelo de gestão atual dá abertura para reconhecimento do trabalho feito pelos colaboradores? *
- Sim
 Não
8. *Seus superiores valorizam suas sugestões? *
- Sim
 Não
9. *A administração investe no sucesso da equipe? *
- Sim
 Não
10. Discuta sobre quão transparente você acha que a gestão é?
- _____
11. *Você enfrenta dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa? *
- Sim
 Não
12. *Qual é o nível de eficácia do treinamento que recebe de seu supervisor? *
- Avançado
 Intermediário
 Básico
13. *Quão feliz você está no trabalho? *
- _____
14. *O que poderia melhorar para ser a gestão ideal? *
- _____