



UMA EMPRESA HUMANIZADA EM UM MUNDO DIGITAL

A HUMANIZED COMPANY IN A DIGITAL WORLD

Leticia Yasmin Soares de Moraes, Universidade Potiguar - UnP, Brasil, leticiayash.min13@gmail.com

Rayane Cristina de Souza Soares, Universidade Potiguar - UnP, Brasil, rayane-soares96@hotmail.com

Paulo Ricardo Cosme Bezerra, Universidade Potiguar - Potiguar, Brasil, paulorbezerra@gmail.com

Resumo

O trabalho é uma atividade essencialmente humana que responde às necessidades do indivíduo, portanto, deve possibilitar a autotransformação do trabalhador devendo ser uma prática livre e autônoma, levando a emancipação e humanização do ser humano e sua auto realização no ambiente de trabalho é uma questão de estratégia para as empresas. Em um mundo globalizado e com altos investimentos em tecnologia, que prioriza cada vez mais a lucratividade, pretende-se investigar se as empresas estão investindo igualmente no seu capital humano. Para a obtenção dos resultados realizou-se uma pesquisa quantitativa em uma empresa do ramo de produção de equipamentos para estações de tratamento de água e esgoto) e outra do ramo de telecomunicações), na cidade de Natal/RN – Brasil, pelo método survey no mês de abril de 2018, em uma amostra aleatória simples de 83 colaboradores. Apesar de ocorrer capacitação e treinamento de pessoal em ambas as empresas, quanto a percepção do investimento em capital humano e tecnologia as duas empresas priorizam o capital humano e que os investimentos em tecnologia e capital humano ocorre proporcionalmente.

Palavras-chave: gestão de pessoas; capital humano; tecnologia; motivação laboral; satisfação

Abstract

The work is an essentially human activity that responds to the needs of the individual, therefore, it must enable the self-transformation of the worker, it must be a free and autonomous practice, leading to the emancipation and humanization of the human being and its self-realization in the work environment is a matter of strategy for business. In a globalized world with high investments in technology, which prioritize profitability more and more, we intend to investigate whether companies are investing equally in their human capital. In order to obtain the results, a quantitative research was carried out in a company involved in the production of equipment for water and sewage treatment plants) and another in the telecommunications sector), in the city of Natal / RN - Brazil, by the survey method April 2018, in a simple random sample of 83 employees. Despite training and personnel training in both companies, as for the perception of investment in human capital and technology the two companies prioritize human capital and that investments in technology and human capital realize proportionally.

Keywords: management; human capital; technology; work motivation; satisfaction

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade essencialmente humana que responde às necessidades do indivíduo, portanto, deve possibilitar a autotransformação do trabalhador devendo ser uma prática livre e autônoma, levando a emancipação e humanização do ser humano (MASSON; MONTEIRO, 2010) e seguindo a afirmação de Hoffman (1999), a auto realização no ambiente de trabalho é uma questão de estratégia para as empresas. Partindo desse pressuposto, percebe-se que a potencialização do capital humano é o segredo para obter colaboradores motivados, satisfeitos e produtivos que de acordo com Morgan (1996, p. 142) “A natureza verdadeiramente humana



das organizações é a necessidade de construí-la em função das pessoas e não das técnicas”, devendo ser priorizado o capital humano como estratégia de diferenciação no mundo empresarial.

Para Chiavenato (2004), as empresas para serem consideradas como adequadas para trabalhar devem: “criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas, higiene e segurança, seja em condições psicológicas e sociais”. E ainda, diante da globalização o mercado cresceu, se expandiu para novos territórios, alcançando um mercado mundial, tornando as empresas mais competitivas e tecnológicas. Diante desse cenário, e considerando a opinião dos *stakeholders* cada vez mais criterioso, buscando investir, colaborar e adquirir determinado produto ou serviço, buscam colaboradores mais qualificados e a cobrança cada vez mais aumenta.

Em um mundo globalizado e com altos investimentos em tecnologia, que prioriza cada vez mais a lucratividade, pretende-se responder ao seguinte questionamento: as empresas estão investindo igualmente no seu capital humano? Logo, o objetivo deste artigo é identificar sob a ótica dos colaboradores, se as empresas buscam contribuir para uma melhor relação de trabalho entre a empresa e o funcionário, promovendo um ambiente humanizado, com boas condições de trabalho em um mundo cada vez mais digital, por meio da identificação do conhecimento dos objetivos da empresa, do ambiente de trabalho, do convívio e o desenvolvimento das atividades diárias, da satisfação com o salário e os benefícios, da percepção quanto a satisfação e treinamento; por fim, da relação entre investimento em capital humano e tecnologia.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. A GESTÃO DE PESSOAS E SUA EVOLUÇÃO

A concepção de valorização humana nas organizações nem sempre foi o alvo de investimentos, pois na história observa-se que os objetivos dos empregadores eram aplicados somente a produtividade visando lucro. Segundo Amboni e Andrade (2009, p. 52), Taylor dizia que deveria haver planejamento e se aplicar métodos científicos no desenvolvimento dos trabalhos, fazendo com que os operários se tornassem cada vez mais experientes naquilo que faziam, realizando assim de modo mais rápido e eficiente. Percebe-se que este conceito é voltado somente para ótica de produção, e pouco relacionada a valorização humana, onde os colaboradores tinham jornadas de trabalho que poderiam estender até 18 horas. Nesta época o chamado “Chefe de pessoal” era um profissional meramente responsável por contabilizar os registros de trabalhadores, com foco nas horas trabalhadas, nas faltas e nos atrasos para efeitos de pagamento ou de desconto.

“A gestão de Pessoas passa a assumir um papel de liderança para alcançar a excelência organizacional necessária para enfrentar desafios competitivos, tais como a globalização, a utilização das novas tecnologias e a gestão do capital intelectual.” (GIL, 2007, p. 60). Com o passar do tempo, os empresários perceberam que o investimento em capacitar pessoas, poderia conduzir as mesmas para contribuir com o seu melhor para a organização.

Acredita-se que gestão de pessoas atualmente é, sobretudo, saber agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar, sendo todos somados e colocados em ação, para se obter êxito no crescimento e desenvolvimento de uma organização e do alcance de objetivos de todos que



estão inseridos no desenvolvimento da mesma, gerando assim uma gestão sólida e de sucesso (VIEIRA, 2014).

2.2 TECNOLOGIA E CAPITAL HUMANO

De acordo com Gil (2007, p. 19) “as relações humanas constituem um processo de integração de indivíduos numa situação de trabalho, de modo a fazer com que os trabalhadores colaboram com a empresa e encontrem satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas”. A partir de 1970, iniciaram-se crescentes transformações no mundo, com destaque para o avanço da tecnologia da informação, globalização da economia, enfraquecimento das estruturas sociais, reestruturação produtiva e consequente flexibilização das relações de trabalho (CARDOSO, 2012). Com esse novo cenário, com as transformações laborais, como a inovação de máquinas, novas condutas e procedimentos produtivos, e o mercado cada vez mais competitivo, o colaborador precisa ser capacitado e treinado para enfrentar estes novos desafios.

Steven Rose (1994, p. 81) afirmar que a cada época corresponde uma tecnologia. E, “a cada tecnologia, uma memória”. Atualmente, é necessário incorporar ao processo de trabalho as tecnologias que possibilitem a modernização da empresa, como forma de prestar um melhor atendimento ao cliente e possibilitar um sistema de informações, controle e gerenciamento que seja capaz de gerar menores custos.

A partir da introdução de novas tecnologias se faz necessário investir igualmente em capital humano. Destaca Bauman (2010, p.52), quem quiser ser bem-sucedido no ambiente de trabalho deve demonstrar capacidade de convivência em grupo e de comunicação, abertura mental e curiosidade, vende sua própria pessoa, inteira, como valor único e insubstituível, capaz de enriquecer a qualidade do grupo de trabalho.

2.3.SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES COM A INFORMATIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO

A satisfação no trabalho é um fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (CURA, 1994; LOCKE, 1976; PÉREZ-RAMOS, 1980; ZALEWSKA 1999a, 1999b).

As variações na satisfação no trabalho são resultados de diferenças na natureza do trabalho (CAVANAGH, 1992), em que podem ser considerados todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como demandas da tarefa, papel do indivíduo na organização, relacionamentos interpessoais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, clima e estrutura organizacional.

Nas organizações empresariais, devido às instabilidades do ambiente globalizado, o gerenciamento adequado da informação tornou-se um fator significativo na tomada de decisão e na busca por vantagens competitivas. As organizações atentas a estes fatores procuram investir em sistemas eficientes, buscando melhorar a produtividade e o atendimento aos clientes (TURBAN; RAINER; POTTER, 2005). Os sistemas de informatização, como por exemplo, os e-mails, trouxe um retorno positivo para os colaboradores. Pois, com esta ferramenta melhorou a comunicação do ponto de vista de formalidade e registro.



Para Bauman (2010, p.52), quem quiser ser bem-sucedido no ambiente de trabalho deve demonstrar capacidade de convivência em grupo e de comunicação, abertura mental e curiosidade, vende sua própria pessoa, inteira, como valor único e insubstituível, capaz de enriquecer a qualidade do grupo de trabalho.

2.4 O HOMEM ADAPTADO A TECNOLOGIA: TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

As mudanças tecnológicas, a instabilidade, a informatização, a globalização fazem parte do cenário internacional e necessitam de mão-de-obra qualificada e polivalente. Os treinamentos agem enquanto peça importante na construção desse novo perfil, e estão cada vez mais valorizados.

Não há dúvida de que as organizações têm utilizado mais treinamento como estratégia de recursos humanos (CAMPOS *et al.*, 2004). O acelerado avanço tecnológico tem provocado mudanças no sistema produtivo e aumentado a demanda cognitiva dos trabalhadores, caracterizando uma tendência de maior exigência em praticamente todos os postos de trabalho. Segundo Mourão e Gonçalves (2011, p. 485) “as necessidades de aprendizagem no trabalho estão forçando uma transformação no perfil da área de T&D (Treinamento e desenvolvimento), com a redução do tempo de interstício entre as ações de capacitação para cada empregado, com demandas de requalificação cada vez mais velozes”.

Conforme afirma Campos *et al.* (2004) a capacitação e a qualificação do colaborador depende diretamente do interesse da gestão estratégica da empresa. Para dessa forma garantir um trabalho com mais eficiência e eficácia.

3. METODOLOGIA

De acordo com Jung (2003), a pesquisa é o processo através do qual as pessoas adquirem um novo conhecimento sobre si mesmo ou sobre o mundo em que vivem, com a finalidade de responder a um questionamento, resolver um problema ou satisfazer uma necessidade.

Os métodos de pesquisa empregados foram a pesquisa bibliográfica sobre os temas: tecnologia no ambiente empresarial, globalização, gestão de pessoas, desenvolvimento de capital humano, satisfação e adaptação do colaborador com a empresa e os novos processos e a pesquisa quantitativa por meio do método *survey*.

A pesquisa quantitativa ocorreu por meio do levantamento de dados através de um questionário aplicado em duas empresas A (ramo de produção de equipamentos para estações de tratamento de água e esgoto) e B (ramo de telecomunicações), na cidade de Natal/RN – Brasil, consideradas de grande porte e que investem em tecnologia para otimização dos processos, pelo método *survey* no mês de abril do ano de 2018, em uma amostra aleatória simples de 83 colaboradores.

De acordo com os objetivos apresentados, elaborou-se um roteiro estruturado para atender os objetivos do estudo, sendo apresentado seus resultados no tópico a seguir.

4. RESULTADOS

O quadro 1 apresenta os resultados obtidos pelas empresas A e B quanto a identificação do conhecimento dos objetivos da empresa, do ambiente de trabalho, do convívio e o desenvolvimento das atividades diárias, da satisfação com o salário e os benefícios, da



percepção quanto a satisfação e treinamento; por fim, da relação entre investimento em capital humano e tecnologia.

A visão estratégica da empresa quanto aos seus objetivos é melhor percebida pela empresa B (94,4%) do que pela empresa A (69,0%).

No que tange o convívio e desenvolvimento das atividades na insituição a empresa B avaliou melhor o ambiente de trabalho (92,5%), o fornecimento de material necessário para o desenvolvimento das atividades (88,9%), enquanto que a empresa A avaliou melhor o supervisor imediato (96,3%), o auxílio recebido para aprender e capacitar (72,4%) e os incentivos para a contribuição na melhoria dos processos de trabalho (86,2%).

Com relação aos salários e os benefícios que recebem a empresa B apresenta maior satisfação.

A capacitação e o treinamento ocorre para ambas as empresas e apresentam representativo percentual de afirmação, sendo de 86,7% para a empresa A e 87,0% para a empresa B.

Quanto a percepção do investimento em capital humano e tecnologia as duas empresas priorizam o capital humano e que os investimentos em tecnologia e capital humano ocorre proporcionalmente.

AFIRMAÇÃO POSITIVA	EMPRESA A	EMPRESA B
Estratégia da Empresa (Missão, Visão, Valores)		
Tem conhecimento dos objetivos da empresa	69,0%	94,4%
Convívio e Desenvolvimento das Atividades		
Considera bom o ambiente de trabalho	88,2%	92,5%
Fornecer material necessário para o desenvolvimento das atividades diárias	65,5%	88,9%
Avalia o supervisor como “bom” ou “muito bom”	96,3%	92,6%
Recebe auxílio do supervisor para aprender/capacitar	72,4%	63,0%
São incentivados a contribuir para a melhoria dos processos de trabalho	86,2%	74,1%
Salários e Benefícios		
Satisfação com os benefícios que recebe da empresa	62,1%	87,0%
Satisfação com o salário que recebe	44,8%	63,0%
Capacitação e Treinamento		
Investe em capacitação e treinamento	86,2%	87,0%
Investimento em Capital Humano e Tecnologia		
O capital humano é mais importante para a empresa	94,5%	85,2%
A empresa investe proporcionalmente em tecnologia e capital humano	65,5%	83,3%

Quadro 1 – Percepção dos colaboradores



5. CONCLUSÕES

Em um mundo globalizado e digital as pessoas são o principal bem intangível da empresa, sua força e riqueza que faz diferença e torna a empresa competitiva. A tecnologia é a ferramenta para o alcance dos resultados, otimização dos processos e do tempo para que um produto ou serviço chegue até o consumidor final.

Na busca de aprimorar os processos e produção em massa, as empresas no passar dos anos vem mostrando uma preocupação frequente com inovação e tecnologia. É necessário investimento em maquinário para desenvolvimento das tarefas de forma mais rápida e eficaz. Como visto na história da evolução, o olhar humano por parte da gestão estratégica era bem limitado, nem sempre houve investimento quando se tratava de gestão de pessoas. Onde no início da revolução industrial, é visto que a mão-de-obra se assemelhava ao trabalho escravo. Onde cabia ao funcionário se adaptar, quando não era substituído por uma máquina, ao novo ambiente sem nenhum treinamento ou capacitação. Após este período, houve uma reestruturação nos ambientes laborais de forma positiva, pois viu-se que o investimento em capital humano, potencializar as atividades laborais.

Tem-se como objetivo específico a intenção de promover assistência de auxílio a empresa para colocar em prática atitudes que deixem seus colaboradores motivados e conseqüentemente com rendimento laboral mais alto, onde se é visado não apenas a produção e aprimoramento das tecnologias, mas também o capital humano.

De acordo com o que foi analisado e com os dados coletados com a pesquisa de satisfação, foi possível constatar que as duas empresas investem em capital humano e tecnologia.

Para o engajamento do colaborador é necessário que a empresa realize práticas motivacionais, por exemplo, prêmios ou bonificações por meritocracia, gerando uma competitividade saudável dentro dos setores. Assim como investimento em palestras de informação (potencializa a qualidade e a execução das atividades) pois a sociedade não é estática, com isso as práticas são sempre aprimoradas assim como o ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

- Amboni, N., Andrade, R. O. B. (2009). *Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro, Elsevier.
- BAUMAN, Z. Capitalismo parasitário e outros temas contemporâneos. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2010.
- Cardoso, J. (2012). *Trabalho imaterial e mercado de trabalho contemporâneo*: RONDÔNIA: Revista Espaço Acadêmico.
- Castro, P. M. R., Borges-Andrade, J. E. (2004). Identificação das necessidades de capacitação profissional: o caso dos assistentes administrativos da Universidade de Brasília. *Revista de Administração da USP*, vol. 39, p. 96- 108.
- Cavanagh, S. J. (1992). Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 17 (6), 704-711.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestão de Pessoas*. Petrópolis – RJ: Elsevier.
- Cura, M. L. A. D. (1994). Satisfação profissional do enfermeiro. Dissertação de mestrado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.



Gil, A. C. (2007). *Gestão de Pessoas*. Enfoque nos Papéis Profissionais. 1ª ed. São Paulo, Atlas.

Gonçalves, A., Mourão, L. (2011). A expectativa em relação ao treinamento influencia o impacto das ações de capacitação? *Revista de Administração Pública*, vol 45, p. 413-421.

Gonçalves, J. E. L. (1994), Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. *Revista de Administração de empresas*. Vol. 12, p. 27-34.

Jung, C. F. (2003). Metodologia Científica: Ênfase em pesquisa tecnológica. 3. ed. Disponível em: <<http://www.jung.pro.br>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.

Lopes J. D. P. (1999). Os estilos gerenciais e suas implicações na motivação dos funcionários: um estudo de caso. *Dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção- PPGE, UFSC, Florianópolis/SC*.

Masson, V. A., Monteiro, M.I. (2010). Estilo de vida, aspecto de saúde e trabalho de motoristas de caminhão. *Revista Brasileira de enfermagem*, Rio de Janeiro, vol 63, n .4, p. 533-540.

MORGAN, G. (1996). *Imagens de organização*. São Paulo: Atlas.

Mourão, L.; Gonçalves, A. (2011). A expectativa em relação ao treinamento influencia o impacto das ações de capacitação? *Revista de Administração Pública* - rap — Rio de Janeiro, n. 45, v. 2, pp :483-513.

Pacheco, W., Ferreira Júnior, C., Pereira, V. L. S do V., Pereira Filho, H. do V. (2005). A era da tecnologia da informação e da comunicação e a saúde do trabalhador. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, vol 3, p. 114-122.

Pérez-Ramos, J. (1980). *Satisfação no trabalho: metas e tendências*. Tese de Livre-docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis.

Rose, Steven, (1994). *La mémoire: des molécules à l'esprit*. Paris: Seuil.

Turban, E. (2005). Rainer Júnior, R. k., Potter, R. E. *Administração da Tecnologia da Informação*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Vieira, J. F. (2014). *Gestão de pessoas*. Agrolândia/SC: Teia do Gestor, construindo uma teia de inovação e sucesso.

Zalewska, A. M. (1999a). Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5 (3), 395-416.

Zalewska, A. M. (1999b). Job satisfaction and importance of work aspects related to predominant values and reactivity. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5 (4), 485-511.