

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE
RECURSOS HUMANOS**

**CLAUDIA SIMONE BARRETO
FLÁVIA ANDRADE SANTOS
JUSIANNE BISPO DA CONCEIÇÃO
MÔNICA RAMOS BARRETO
ROSEMARY FLORENCIA**

**Projeto Integrador III
ELECTRA SERGIPANA LTDA**

Aracaju – SE

2009.2

**CLAUDIA SIMONE BARRETO
FLÁVIA ANDRADE SANTOS
JUSIANNE BISPO DA CONCEIÇÃO
MÔNICA RAMOS BARRETO
ROSEMARY FLORENCIA**

**Projeto Integrador
ELECTRA SEGIPANA LTDA**

**Relatório apresentado a coordenação
do Curso de Gestão de recursos
Humanos da FANESE, como requisito
para obtenção do título.**

Orientador: Luciana Franco

**Aracaju – SE
2009.2**

**CLAUDIA SIMONE BARRETO
FLÁVIA ANDRADE SANTOS
JUSIANNE BISPO DA CONCEIÇÃO
MÔNICA RAMOS BARRETO
ROSEMARY FLORENCIA**

**Projeto Integrador
ELECTRA SERGIPANA LTDA**

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Gestor em Recursos Humanos, no período de 2009.2

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

4º Examinador

5º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2009.

RESUMO

A Finalidade do projeto é mostrar que a Electra Sergipana LTDA, conduz esforços para obtenção da completa satisfação do cliente, seja ele interno ou externo. Baseando - se na descrição e análise de práticas de gestão organizacional. Nesse sentido, buscou-se examinar se a empresa em questão desenvolve os pressupostos teóricos apresentados na disciplina do Curso Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, no seu processo administrativo. Observa-se à existência ou não, rotinas de pessoal, gestão de competências, micro-informática, ergonomia e gestão responsável para a sustentabilidade. Diante disso, percebe-se que a mesma busca adequar-se, para propor um ambiente de trabalho capaz de produzir os efeitos desejados.

Palavras-chave: Obtenção da completa satisfação. Práticas de gestão organizacional. Gestão de recursos humanos.

ABSTRACT

The Purpose of the project is you the show that the Policlin, leads efforts will be attainment of the completes satisfaction of to customer, to either internal or eXternal it. Basing - on the description and analysis of practical of organizacional management. In this direction, one searched you examines if the company in question develops the estimated theoreticians presented in disciplines of the Course Technologist in Management of Human resources, in its administrative proceeding. It is observed the existence or not, of the analysis of human resources (techniques of conscription and election and positions, to career and wages), leadership and human behavior, strategical planning and analysis of statistical graphs and the form that ploughs applied or developed in the organization. Ahead of this, the same search is perceived that you adjust itself, you consider an environment of work capable you produce the effect desired.

Word-key: Attainment of the complete satisfaction. Practical of organizacional management. Management of human resources.

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1.	INTRODUÇÃO.....	6
2.	DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	7
3.	ROTINAS DE PESSOAL.....	8
4.	GESTÃO DE COMPETÊNCIAS.....	9
5.	MICRO-INFORMÁTICA.....	10
6.	ERGONOMIA E SEGURANÇA NO TRABALHO.....	11
7.	GESTÃO RESPONSÁVEL PARA SUSTENTABILIDADE.....	12
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que o mercado cada dia está mais competitivo onde cada empresa tem que ser mais árdua e proativa, visando sua melhoria contínua para agradar os seus clientes de forma surpreendente, com produtos e serviços adaptados às suas necessidades. Fazendo com que os seus concorrentes não se tornem um obstáculo.

Diante disso, a pesquisa de campo realizada tem por objetivo mostrar que a empresa Electra Sergipana LTDA, atende a maioria dos processos sugeridos no tema do projeto, utilizando-se de ferramentas e técnicas necessárias na análise das práticas de gestão organizacional.

Buscando ser referência na área de energia elétrica no estado, para alcance de título de excelência regional.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Electra Engenharia e Construção LTDA, sendo a sociedade por quotas de responsabilidade limitada empresa de pequeno porte prestadora de serviços, está localizada na Rua Sergipe no bairro Siqueira campos. Atuante na área de energia elétrica, com projetos, edificações, construções de rede, linha 69, hospitais e creches. Criada em 1984, por João Moreira de Siqueira Neto, na época era um estudante de engenharia elétrica, que resolveu abrir uma empresa por conta própria.

A empresa vem evoluindo seu crescimento no mercado, principalmente no nordeste onde atuam os principais concorrentes como: Engetel e Alves Barreto.

A empresa em questão não possui segmento de mercado no âmbito internacional.

3. ROTINAS DE PESSOAL

A empresa prepara toda documentação solicitada pelo órgão, tentando sanar todos ou quaisquer problemas encontrados e envia para assessoria jurídica terceirizada. Utilizando estrutura própria tendo a vantagem de resolver com mais agilidade, qualquer questão relacionada, ou seja, não precisando de assessoria fora da empresa.

Por tratar de uma empresa de pequeno porte existe uma dificuldade de manter um controle informatizado, utilizando-se assim de controle manual, uma vez que os empregados trabalham em turma e em lugares diferentes.

A fiscalização geralmente é feita por denúncias de alguns ex-empregados, variando assim o tipo de problema ou reclamação, onde a empresa faz os esclarecimentos ou cumpre algumas exigências solicitadas.

4. GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

Os métodos utilizados pela empresa para captação de talentos, é feito através de análise de currículo ou através do NAT, que nos enviam pessoas de acordo com nossas necessidades e exigências.

A gestão por competências propõe-se a orientar esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar, nos diferentes níveis da organização individual, grupal e organizacional, as competências necessárias à consecução de seus objetivos. (Brandão e Guimarães-2001)

De acordo com as necessidades da empresas as competências necessárias para alcançar uma melhor qualidade nos serviços.

As competências organizacionais da empresa baseiam-se na orientação a resultados e foco no cliente. As competências humanas observadas na empresa em questão foram: trabalho em equipe, pró-atividade, Comunicação e a aprendizagem contínua.

5. MICRO-INFORMÁTICA

A Empresa utiliza a Tecnologia de Informação (TI), de forma ampla tentando o aproveitamento de tudo que é oferecido. Para que a TI, tivesse um melhor desenvolvimento na organização, faz-se necessário o treinamento para capacitação dos colaboradores, já que os equipamentos são adequados totalmente ao seu uso.

A empresa não faz uso de softwares. Para que se tornem mais competitivos no mercado em termo de tecnologia, a Electra está desenvolvendo um projeto para implantação dos mesmos.

6. ERGONOMIA E SEGURANÇA NO TRABALHO

A empresa não possui uma política de segurança descrita, porém segue todo processo exigido por lei atuando as normas regulamentadora, como por exemplo:

- Exames admissionais;
- Exames periódicos;
- Campanha de vacinação;
- Controle de equipamentos de segurança;
- Treinamento, entre outros;

A empresa através do PCMSO e PPRA, conseguir identificar todos os riscos inerentes a atividade e controlados de acordo com os estudos.

Na empresa são realizadas mensalmente reuniões da CIPA, para diagnosticar os problemas ligados a segurança e é feito cronograma de soluções.

Por preocupar-se com os fatores relativos a segurança, saúde e ambiente a empresa monitora e executa planos de ação através do PPRA e PCMSO. Existindo também normas de procedimentos operacionais, todo pessoal operacional utiliza na execução das tarefas usando treinamentos, DDS e reciclagens periódicas.

O trabalho excessivo em pé e em cima de um poste dificulta e causa desconforto aos colaboradores que executa esse tipo de tarefa.

A empresa tenta minimizar através dos treinamentos e uso dos equipamentos adequados através de exames periódicos buscando identificar algumas anormalidades da saúde do trabalhador e saná-las em tempos pré-determinados.

7. GESTÃO RESPONSÁVEL PARA A SUSTENTABILIDADE

O Conceito de responsabilidade social da empresa em questão, vem se consolidando de forma multidimensional e sistêmico, buscando interdependência entre os diversos clientes ligados direta ou indiretamente ao negócio da empresa. A responsabilidade social associa-se a um conjunto de políticas, práticas, rotinas e programas gerenciais que prepassam por todos os níveis e operações do negócio que facilitam e estimulam o diálogo e a participação permanentes com os clientes, de modo a corresponder com as expectativas dos mesmos.

A Electra adota práticas de responsabilidade social alinhadas com sua missão e valores, que se relacionam harmonicamente com as outras estratégias e objetivos da empresa uma vez que esse tema faz parte do mapa estratégico da empresa, definido no ciclo anual de planejamento estratégico. Essas práticas também são discutidas nas reuniões mensais de avaliação, com a participação da diretoria e do corpo gerencial, que colaboram positivamente com alguns dos principais indicadores da empresa, além de gerarem impactos positivos para os clientes e a comunidade.

Enfim, baseada na sua missão, visão e valores, a Electra, vem desenvolvendo diversas práticas com o objetivo de melhoria dos indicadores das diversas partes interessadas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados da pesquisa, percebe-se que a Electra Sergipana LTDA, tem suas práticas de gestão organizacional quase que definidas. Desenvolvendo ações que visam atrair, manter e desenvolver talentos humanos.

No que se refere à administração de recursos humanos, percebe-se que está voltada para o alcance da satisfação total dos seus clientes, através dos serviços prestados, viabilizando a integração do trabalhador ao ambiente organizacional.

Para que a empresa tenha sua gestão bem definida e completa, é necessário o desenvolvimento tecnológico, para alcance de seus objetivos em sua estrutura organizacional.

Acredita-se que outros estudos possam ser realizados nesta empresa, em virtude da grande contribuição das informações necessárias para complementação da pesquisa.