

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

**Ana Luzia dos Santos Silva
Daniel Wagner Santos de Jesus
Genisson Batista dos Santos
Layana Vieira Santos
Luciana dos Santos Viana
Roberta Michelle Simões Bomfim**

**Projeto Integrador I
Energisa**

**Aracaju – SE
2009.2**

**Ana Luzia dos Santos Silva
Daniel Wagner Santos de Jesus
Genisson Batista Santos
Layana Vieira Santos
Luciana dos Santos Viana
Roberta Michelle Simões Bomfim**

**Projeto Integrador
Energisa**

**Relatório apresentada à Coordenação
do Curso de Gestão de Recursos
Humanos da FANESE, como requisito
para obtenção do sucesso que projeto
integrador proporciona.**

**Orientador: Luciana Cristina Andrade
Costa Franco**

**Aracaju – SE
2009.2**

**Ana Luzia dos Santos Silva
Daniel Wagner Santos de Jesus
Genisson Batista Santos
Layana Vieira Santos
Luciana dos Santos Viana
Roberta Michelle Simões Bomfim**

**Projeto Integrador
Energisa
Energisa Sergipe - Distribuidora de Energia S/A**

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 de Recursos Humanos, no período de 2009.1

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

4º Examinador

5º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2009.

AGRADECIMENTOS

Ana Luzia dos Santos Silva,

Agradeço primeiramente a Deus e aos meus pais, irmãos e noivo por me apoiarem em mais uma etapa da minha vida e do meu sucesso acadêmico e profissional. Pois, somente eles sabem como estar sendo difícil conciliar trabalho e a faculdade, por ter que acordar as 05:00h da manhã para ir trabalhar depois de ter estudado até as 23:30h da noite anterior.
Por tudo muito obrigado!

Aos meus pais, Luiz Vital e Maria José.

Roberta Michelle Simões Bomfim,

Aos meus familiares, meu noivo e a todos que me apóiam.

Luciana dos Santos Viana,

Agradeço aos meus familiares em especial meus filhos e esposo pelo apoio e compreensão nessa nova fase da minha vida. Por tudo muito obrigada.

Layana Vieira Santos,

Agradeço a minha família pela confiança e credibilidade que depositam em mim.

*A estrada da sabedoria
errar, errar e errar.
Mas cada vez menos,
menos e menos.
(Pit Hein)*

RESUMO

Desenvolvemos esse trabalho com o objetivo de aprofundar e conhecer na prática os assuntos abordados em sala de aula.

Para os devidos fins, fizemos pesquisa através do site do Grupo Energisa, visitamos e entrevistamos Valéria Joubert a atual gestora do departamento de Recursos Humanos, onde ela esclareceu as rotinas da organização, falou sobre futuros projetos, os objetivos, sendo que o principal é oferecer energia com qualidade aos clientes e distribuí-la a cada dia a um crescente número de cidades. Tivemos enfim a oportunidade de comparar o conteúdo visto em sala e analisamos na prática como funciona em RH, visualizamos vários pontos positivos e que realmente são de suma relevância dentro da organização que escolhemos para analisar, como também por já ter conhecimento com o qual tivemos a honra de obter devido ao comprometimento dos nossos educadores em compartilhar os seus aprendizados com nós alunos e com isso formarmos opiniões e detectarmos também pontos negativos através de críticas onde serão reveladas no decorrer deste projeto.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 8 |
| 2 Descrição da Organização..... | 10 |
| 2.1 Estrutura Organizacional..... | 11 |
| 2.2 Missão, Visão e Valores..... | 12 |
| 3 Mudança na área de Informática..... | 13 |
| 4 Planejamento Estratégico..... | 14 |
| 5 Considerações Finais..... | 16 |
| REFERÊNCIAS..... | 17 |

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que o mercado cada dia está mais competitivo de forma as empresas têm sido levadas a buscar estratégias para enfrentar a concorrência. O bom funcionamento das empresas, instituições públicas, privadas, escolas e hospitais, são fundamentais para que possamos ter maior qualidade de vida e alcançar níveis elevados de desenvolvimento humano, econômico e cultural.

Embora o mundo dos negócios seja bastante competitivo e complexo as organizações devem pensar além do lucro estamos vivendo na era da prestação de serviços, os consumidores estão cada vez mais exigentes em todos os sentidos. A imagem institucional de uma empresa é muito importante ela é um ser vivo dinâmico. Hoje, pode estar saudável. Amanhã? Vai depender da organização hoje. Por isso é importante mantê-la bem.

Diante do exposto este trabalho tem por objetivo mostrar como o mercado se encontra hoje, em todos os aspectos.

Para entender melhor o objetivo do trabalho utilizou-se a empresa Energisa como empresa laboratório buscando melhor relacionar as matérias estudadas nesse primeiro período de Gestão de Recursos Humanos: Comunicação Empresarial - a comunicação empresarial do grupo Energisa é direcionada à sociedade, consumidores e colaboradores (fornecedores, trabalhadores diretos e indiretos e parceiros). A grande competitividade entre as empresas fizeram com que sua comunicação empresarial mostrasse que a empresa tem uma relação de respeito com o meio ambiente, mantendo e conquistando seus consumidores. A comunicação interna, as relações da empresa com o governo (lobby), propaganda e a promoção de produtos e serviços. Introdução a Gestão de Pessoas - a empresa tem uma boa provisão, recrutamento, seleção, aplicação, manutenção, desenvolvimento, treinamento e controle de bancos de dados. A empresa prefere contratar para alguns cargos pessoas sem experiência, pois assim acham melhor moldar o funcionário as regras e "jeito" da empresa. Mas têm alguns ex funcionários que reclamam que o grupo estar preferindo trabalhar com empresas terceirizadas por menor custo para empresa. A gestora do RH Valéria nos informou que o numero de terceirizados não ultrapassa 9%. Modelos de Gestão – a empresa usa as teorias: científica, clássica, humanística e burocrática. O grupo Energisa tem em sua

administração uma abordagem integrativa. Psicologia – vê o ser humano como seu maior capital:



Em 2007, a ENERGISA encerrou o ano com uma força de trabalho constituída por 946 colaboradores, dos quais 921 integram seu quadro próprio, atestado de uma opção estratégica adotada em função das características do mercado de trabalho em que se situa cujos resultados se manifestam na produtividade crescente e na permanente motivação que se observa em cada colaborador no exercício das suas funções.

Como importante ação motivacional destaca-se os recrutamentos internos, práticas cada vez mais consolidadas dentro da empresa, as quais promoveram 95 funcionários, somente no ano de 2007.

Os canais de comunicação com os colaboradores foram aprimorados, especialmente com a completa acessibilidade à intranet, o que vem permitindo maior rapidez, clareza e objetividade na divulgação de informações e orientações.

No âmbito dos serviços médicos e de Segurança do Trabalho, a empresa deu continuidade aos programas de adequação dos ambientes de trabalho e ginástica laboral, desenvolvidos para orientação dos colaboradores através de práticas que visam ao combate do estresse, especialmente nas áreas mais críticas e de maior concentração de tensões. Na empresa há um ciclo de debates e palestras sobre a importância da prevenção de doenças e acidentes de trabalho.

2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O grupo Energisa tem na distribuição de energia elétrica principal base de seu negócio. Com cinco distribuidoras no Brasil, das quais três na região Nordeste (Energisa Sergipe – Distribuidora de Energia S/A nova denominação de Energipe, aqui no estado, Energisa Paraíba – Distribuidora de Energia S/A nova denominação de Saelpa e Energisa Borborema – Distribuidora de Energia S/A nova denominação de CELB na Paraíba), uma na Zona da Mata de Minas Gerais (Energisa Minas Gerais – Distribuidora de Energia S/A nova denominação de CFLCL) e uma em Nova Friburgo, no Estado do Rio de Janeiro (Energisa Nova Friburgo – Distribuidora de Energia S/A nova denominação de CENF), abrange 91.180 Km² de área coberta. Ao todo, são aproximadamente 2,2 milhões de consumidores e uma população atendida de 6,5 milhões de habitantes em 352 municípios. Atualmente, mais de 4,9 mil colaboradores diretos e indiretos fazem parte das suas empresas.

Fundada em 1905, Energisa Minas Gerais (nova denominação da Companhia Força e Luz Cataguazes-Leopoldina – CFLC) é a empresa que originou o Grupo Energisa e que, até fevereiro de 2007, era a Holding operacional. Com a conclusão do processo de desverticalização, a Energisa passou a ser a nova controladora de todas as empresas do Grupo. Por meio de processo de incorporação de ações, os acionistas da CFLCL tornaram-se detentores de ações da Energisa, na proporção de uma ação da Energisa para cada 8.424,45307906018 ações da CFLCL. A Energisa desdobrou as suas ações do capital social em 900%.

Em 1925 a Cataguazes-Leopoldina como era chamada o Grupo se torna uma das primeiras no mundo a dar participação dos lucros aos empregados. E em 2007 a Energipe e Saelpa receberam o prêmio Abradee de Melhor Qualidade de Gestão. Energipe é vencedora do Prêmio IASC – Índice Aneel de Satisfação do Consumidor na região nordeste.

Tem uma ótima estrutura organizacional em todos os aspectos, uma excelente comunicação empresarial e Gestão de Pessoas e uma boa T I – Tecnologia da Informação (O Grupo adquiriu uma solução completa de Business Intelligence da MicroStrategy, implementação que deverá estar finalizada até dezembro deste ano.



Figura 1- Organograma

Fonte: site do grupo Energisa.

2.1 Estrutura Organizacional

A estrutura da Área de R H tem uma formação de um quadro funcional de alto nível, composto de 6,95% de pessoas que possuem ensino fundamental, 78,18% com ensino médio, 11,29% nível superior e 3,59% com algum tipo de pós-graduação, especialização, mestrado ou doutorado. Entre as metas estratégicas da Energisa estão os programas de desenvolvimento de recursos humanos, os quais resultam em cerca de 63,3 mil horas de treinamento só no ano de 2007 (fora os anos subseqüentes) com 25 mil horas focadas em segurança. A média de treinamento de cada funcionário por ano foi de 70 horas, com investimentos de mais de R\$ 487 mil.

Como importantes ações motivacionais destacam-se os recrutamentos internos, práticas cada vez mais consolidadas dentro da empresa, as quais

promoveram 95 funcionários, somente no ano de 2007. O Grupo constata problemas e tentam solucioná-los para obter desempenho de comunicação e motivá-los. O fator de remuneração é variável.

Existe uma política organizacional de assistência e prevenção à Saúde Mental de seus colaboradores. Na Energisa há um ciclo de debates e palestras sobre a importância da prevenção de doenças e acidentes de trabalho. Auxílio a doenças pediátricas, cirúrgicas, gineco-obstétrica e de saúde mental. Na empresa tem ajuda de custo pediátrica e para os filhos de funcionários que estejam estudando seja no ensino fundamental, médio e superior.

2.2 Missão, Visão e Valores

O Grupo Energisa existe para transformar energia em conforto, em desenvolvimento e em novas possibilidades com sustentabilidade, oferecendo soluções energéticas inovadoras aos clientes, agregando valor aos acionistas e oportunidade aos seus colaboradores.

A Energisa quer se constituir até 2011 no melhor e mais rentável grupo de empresas de distribuição de energia elétrica em sua região de atuação.

Excelência na atenção aos detalhes, no atendimento com agilidade, na obsessão por segurança, nas soluções definitivas e qualidade esperada.

Inovação na inquietação que agrega valor ao dia-a-dia das pessoas, ampliando as alternativas, incentivando a imaginação e construindo o futuro

Respeito na atuação responsável, no relacionamento cuidadoso com as pessoas, na valorização das culturas locais, suas crenças e tradições e no compromisso com as gerações futuras e o meio ambiente.

Comprometimento na busca constante pela paixão em tudo o que realiza que seja herança e inspiração para o futuro. Cuidar do cliente coloca-se no lugar dele, analisa suas necessidades, é cortês e aprimora o relacionamento.

Empreender e realizar vontade de querer sempre fazer o melhor, repensar quando for preciso e uma predisposição para reconhecer o que precisa mudar. Simplicidade nas coisas essenciais, no dia-a-dia do trabalho, no relacionamento com as pessoas, na transformação de soluções complexas em conforto, encantamento e possibilidades.

Transparência na prática da honestidade e da verdade como inspiração para tudo o que é, e tudo o que faz.

3 Mudança na área de informática

O Grupo Energisa adquiriu uma solução completa de Business Intelligence da MicroStrategy. Importantes características funcionais da plataforma de BI da MicroStrategy, como Ad Hoc Query, Reports, Dashboards, OLAP, Predictive Modeling e Metadata, atenderam todos os requisitos exigidos pela Energisa em sua RFP (Request for Proposal). O pacote que está sendo fornecido inclui os produtos Microstrategy Architect, Microstrategy BI Developer, Microstrategy Professional Report Olap Client e MicroStrategy Web Report Client (Reporting Bundle).

“O principal objetivo do grupo ao optar por uma solução de BI é podermos contar com uma ferramenta de exploração e análise capaz de suportar as necessidades do Centro de Inteligência de combate às perdas não técnicas (CICOP)”. Diz Francisco Setúbal, gerente do departamento de sistemas responsável pelo suporte ao Business Intelligence da Energisa. O projeto, atingirá as cinco distribuidoras do grupo.

Com isso, será possível melhorar a relação de custo X benefício dos investimentos e despesas na prevenção e combate as perdas não técnicas. Eles esperam migrar em breve os esforços de extração e validação dos dados para o de análise de informações. A expectativa é obtermos no mínimo 6% de ganho de produtividade nas atividades de combate às perdas. No entanto, embora a prioridade nesse momento seja consolidar a arquitetura da solução que está sendo construída, existem diversos estudos e planos futuros em andamento para a ampliação da utilização da MicroStrategy dentro da Energisa.

4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Desde 2001, as empresas controladas pela holding Energisa vêm se beneficiando de um importante instrumento na gestão dos seus negócios - um processo de planejamento e gestão estratégica. Em tal processo, que ocorre anualmente, indicadores de desempenho econômico, financeiro e operacional, aplicáveis a todos os níveis da organização, são acompanhados de perto (medidos e avaliados) com a finalidade de se obter uma análise crítica e completa do desempenho global das Companhias. Esse processo como um todo vem garantindo um aprimoramento significativo do desempenho de cada uma das empresas do Grupo Energisa.

O Planejamento Estratégico realizado pelas administrações das Companhias gera metas alinhadas com a Missão do Grupo Energisa, que contemplam as seguintes dimensões do negócio: Financeira, Clientes, Processos Internos, Funcionários, Inovação e Aprimoramento Contínuo. As metas são agrupadas nos seguintes temas: Gestão Comercial, Gestão de Ativos, Gestão Regulatória e Institucional, e Gestão Financeira.

Os indicadores e metas estabelecidos são verificados e comparados com as melhores práticas do mercado, a fim de que sejam meios que elevem permanentemente o desempenho global de cada uma das empresas do Grupo. Nesse sentido, as diretrizes estratégicas, os indicadores e metas são também desdobrados para os diversos níveis da organização.

No processo de definição dos indicadores de controle e tendência avalia-se de forma criteriosa os seguintes aspectos:

- Pertinência das informações;
- Coerência na metodologia de cálculo;
- Adequação do nível de comparação; e
- Alinhamento com as diretrizes estratégicas.

Tais indicadores são avaliados e monitorados continuamente, de forma sistematizada, em reuniões mensais das quais participam diretores, gerentes, assessores e colaboradores chaves. Os resultados

obtidos são comparados com as metas estabelecidas e, se for o caso, propostas de ações preventivas e corretivas ou de ampliação das ações são apresentadas e discutidas. Os resultados obtidos são disseminados por todas as unidades de negócio e áreas de atuação das empresas, através de painéis chamados Gestão a Vista e da intranet corporativa.

Entre as principais áreas envolvidas por tais processos e que já geraram excelentes resultados, destacam-se:

- Recuperação de receitas (redução de perdas elétricas, redução das contas a receber e índices de inadimplência);
- Giro dos estoques de materiais para investimento e reposição;
- Redução do ciclo de faturamento;
- Redução de custos operacionais controláveis; e
- Melhoria das condições de segurança do trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados da pesquisa ficou evidente que a empresa Energisa tem seu modelo de gestão bem definidos onde desenvolve ações e tem uma estrutura organizacional muito boa superou todas as expectativas do grupo. Para cada objetivo da empresa é definido uma ou mais estratégias. Para alguns cargos há flexibilidade de horário, por exemplo para telefonista da empresa que trabalha de segunda a sábado pode escolher um dia da semana para folga. Na empresa existe assistência e ajuda de custo para filhos de todos os funcionários, há plano de carreira, gestão de pessoas, ótima comunicação empresarial, sistema de informação em processo de mudança para melhorar a relação custo x benefício. No processo de seleção a preferência do grupo é recrutar pessoas sem experiências para poder moldar a forma e jeito da organização.

Contudo, na opinião de alguns ex-funcionários que afirmam em dizer que o desligamento da empresa foi por que o grupo que contratar serviços terceirizados com Mão de obra abaixo do mercado. Conversamos sobre o devido assunto com Valeria Joabert gestora do R H da Energisa Sergipe e fomos informados que eles terceirizam somente 9% e o restante dos 91% são gerados empregos diretos com a própria empresa.

Acredita-se que outros estudos possam ser realizados nesta empresa em virtude da grande contribuição por parte da gerência.

REFERÊNCIAS

Ferreira, Victor Cláudio Paradela. **Serie Gestão de Pessoas**: modelos de gestão. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

Visita a empresa Energisa.

Site do Grupo Energisa (www.energisa.com.br).

Gestora do RH da Empresa.

Faculdade de Negócios de Sergipe . **Normas para apresentação de relatórios**: Prof.^a Luciana Franco.