

UNIVERSIDADE PAULISTA – UNIP

LUIZ FERNANDO TAVARES

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS E GERENCIAMENTO
DAS CONDIÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO**

SÃO PAULO

2023

LUIZ FERNANDO TAVARES

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS E GERENCIAMENTO
DAS CONDIÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista –UNIP, para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Luiz deOliveira Costa Neto.

Área de Conhecimento: Engenharia de Produção.

Área de Concentração: Gestão de Sistemas de Operação

Linha de Pesquisa: Redes de Empresas e Planejamento da Produção

Projeto de Pesquisa: Gestão da produção e inovação na agricultura, indústria e serviços.

SÃO PAULO

2023

FICHA CATALOGRÁFICA

Tavares, Luiz Fernando.

Departamento de recursos humanos e gerenciamento das condições de emprego e trabalho / Luiz Fernando Tavares. – 2023.

74 f. : il. color. + CD-ROM.

Dissertação de Mestrado Apresentada ao Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista, São Paulo, 2023.

Área de concentração: Gestão de Sistemas de Operação - Recursos Humanos.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto.

1. Recursos humanos. 2. Tecnologia. 3. Gerenciamento sustentável. 4. Estratégia. 5. Tomada de decisão. I. Costa Neto, Pedro Luiz de Oliveira (orientador). II. Título.

LUIZ FERNANDO TAVARES

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS E GERENCIAMENTO
DAS CONDIÇÕES DE EMPREGO E TRABALHO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista –UNIP, para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Aprovado em: _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto
Orientador/ Universidade Paulista (UNIP)

Prof. Dr. João Gilberto Mendes dos Reis
Universidade Paulista (UNIP)

Prof.^a Dr.^a Celi Langhi
Professora Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional. Centro Paula Souza – CEETEPS.

DEDICATÓRIA

Dedico à minha esposa Dorcas Tavares, que acreditou e me incentivou a prosseguir na realização deste Mestrado.

Aos meus filhos e netos, a razão de todo meu esforço, todo meu legado.

Ao meu pai Manoel Apolonio Tavares e a minha mãe Maria Aparecida de Oliveira Tavares, e sobretudo a Deus meu Pai Celestial e a Jesus Cristo, nosso salvador e redentor que é fonte viva de toda sabedoria e ciência.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto, pela colaboração e incentivo.

A todos os professores: Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto, Irenilza de Alencar Nääs, Oduvaldo Vendrametto, João Gilberto Mendes dos Reis, Marcia Terra, Rodrigo Franco Gonçalves, Ana Lucia de Figueiredo Facin e Celi Langhi, que me mostraram o caminho do conhecimento.

Aos colaboradores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, pelo apoio, pelas “dicas”, sugestões, trocas de experiências e conhecimentos, que me ajudaram na realização deste estudo.

Em especial, aos colegas Wellington Aleixo da Silva e Rose Kelly Melício, que sempre mostraram o caminho e atalhos durante toda esta pesquisa.

Agradeço a professora Celi Langhi e ao professor Dr. João Gilberto Mendes dos Reis, que fizeram parte da banca final e sendo fundamentais nas contribuições e apoio para a versão final desta dissertação.

A secretária do PPGEF Márcia Nunes, pelas constantes e permanentes orientações em todas as etapas.

Ao Prosup/Capes, pelo suporte financeiro sob a forma de bolsa do mestrado e Comissão de Bolsa da Universidade Paulista.

Por fim, a todos que direta e indiretamente vivenciaram esta jornada comigo, eterna gratidão!

RESUMO

A presente pesquisa busca enfatizar a influência do Departamento de Recursos Humanos (DRH) na empresa, quando visto como uma estratégia empresarial que pode contribuir e ajudar a empresa a atingir suas metas e objetivos a curto, médio e longo prazo. O objetivo geral é analisar os impactos da tecnologia digital e os métodos de atrair, reter e desenvolver os colaboradores para gerenciar o Departamento de Recursos Humanos com objetivo de melhorar as condições de trabalho. Há um estudo de caso de uma empresa de *fast food* da região de Jundiaí, mostrando as estratégias da empresa adotadas junto ao DRH na busca de melhores resultados. Foram feitas perguntas em forma de questionário a alunos de faculdades para diagnosticar o que atrai, retém e desenvolve o colaborador nas empresas. Os resultados estão em dois artigos voltados à tecnologia e gerenciamento sustentável focando o DRH, mostrando que, quando envolvido com a tecnologia disponível, o departamento pode otimizar tempo e fazer melhores recrutamentos e seleções, adotar métodos de gerenciamento sustentável empresarial, atraindo, retendo com o desenvolvimento de colaboradores mais comprometidos. A utilização dessas estratégias pode impactar nos resultados, diminuindo o absenteísmo, *turnover* e gerenciar melhor as condições de trabalho, fazendo do DRH parte das estratégias da empresa, proporcionando resultados satisfatórios.

Palavras-chaves: recursos humanos; tecnologia; gerenciamento sustentável; estratégia; tomada de decisão.

ABSTRACT

This research seeks to emphasize the influence that the Human Resources Department (DRH) has on the company, when seen as a business strategy can significantly contribute and help the company to achieve its goals and objectives in the short, medium and long term. It brings a case study of a fast-food company in the Jundiaí region, showing the strategies that the company has adopted with the DRH in the search for better results. It includes applied research in the form of a questionnaire to students from technical schools and colleges to diagnose what attracts, retains and develops employees in companies. It shows the results of two articles focused on technology and Sustainable management focusing on DRH, when involved with the technology available to the departments they can optimize time and make better recruitment and selection, adopting sustainable business management methods can attract, retain and develop more committed employees, the use of these two strategies can impact results by reducing absenteeism, turnover and better managing working conditions by making DRH part of the company's strategies, providing satisfactory results.

Key-words: human resources; technology; sustainable management; strategy, decision making.

UTILIDADE

Esta dissertação ajuda a entender o quanto a tecnologia pode auxiliar o Departamento de Recursos Humanos desde o recrutamento ao bem-estar do cliente interno. Colabora também para o gerenciamento sustentável, refletindo sobre ações de como atrair, reter e desenvolver seus colaboradores, devido às grandes e constantes mudanças, envolvendo um alto volume de negócios e transações que norteiam o mundo organizacional.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – As pessoas como recursos ou como colaboradores da organização.....	18
Figura 2 – Idade	34
Figura 3 – O que faz você chegar atrasado na empresa?.....	34
Figura 4 – O que faria você desejar ser demitido ou pedir as contas?	34
Figura 5 – O que retém você na empresa?	35
Figura 6 – Você ainda não é funcionário, o que atrai você em uma determinada empresa?	35
Figura 7 – Sobre seu desenvolvimento na empresa, o que te faria permanecer na empresa?	35
Figura 8 – O que te faria ser mais comprometido?.....	36
Figura 9 – O que te faria desejar trabalhar em determinada empresa?	36
Figura 10 – O que retém você na empresa?	36
Figura 11 – O que você enxerga como sua parte ou seu engajamento na empresa?	37
Figura 12 – O que faria você ficar desanimado ou desgostoso com a empresa?	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Artigos Publicados	15
Quadro 2 – Tipologia de modelo de gestão de recursos humano	17
Quadro 3 – Objetivos Específicos da dissertação X Artigos Publicados	21

LISTA DE ABREVIATURAS

CA – Comportamento Afetivo
CI – Comportamento Instrumental
CN – Comportamento Normativo
CO – Comprometimento Organizacional
DRH – Departamento de Recursos Humanos
GSRH – Gestão Sustentável de Recursos Humanos
IA – Inteligência Artificial
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e estatística
PA – *People Analytics*
PEE – Planejamento Estratégico Empresarial
RH – Recursos Humanos
SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção
SR – Sistemas de Recompensas
TI – Tecnologia da Informação
UNIP – Universidade Paulista

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Considerações iniciais	12
1.2	Motivação e justificativa	13
1.3	Objetivos	14
1.3.1	Objetivos geral	14
1.3.2	Objetivos Específicos	14
1.4	Organização da dissertação	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
3	METODOLOGIA	20
3.1	Artigos publicados	20
3.2	Estudo de caso	22
3.2.1	Seguem as perguntas que nortearam a entrevista	22
3.3	Pesquisa qualitativa em faculdades	23
3.4	Aspectos éticos	24
3.4.1	Riscos	25
3.4.2	Benefícios	25
4	RESULTADOS	26
4.1	Tendências da tecnologia em otimizar o gerenciamento do departamento de recursos humanos	26
4.2	Dimensões que gerenciam os recursos humanos de forma sustentável entregam melhores resultados	27
4.3	Estudo de caso – Empresa de <i>Fast-food</i>	28
4.3.1	Analisando o estudo de caso com referência ao artigo um (1):	31
4.3.2	Analisando o estudo de caso com referência ao artigo dois (2):	32
4.4	Pesquisa qualitativa em faculdades	33
4.4.1	Conclusões da pesquisa	37
4.4.2	Analisando a pesquisa com referência ao artigo dois (2):	38
4.4.3	Analisando a pesquisa com o estudo de caso	38
5	CONCLUSÕES	40
	REFERÊNCIAS	42
	APÊNDICE 1 – ARTIGO SIMPEP	45
	APÊNDICE 2 – RESEARCH, SOCIETY AND DEVELOPMENT	59
	APÊNDICE 3 – PARECER CONSUBSTANCIADO	69