

**UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO – UNISA**

**CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM GESTÃO  
DE  
RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADOR EM RECURSOS HUMANOS -  
MÓDULO 6**

**Ieda Maria Jardim Prado Ferro - (RA-3975886)**

**PRAIA GRANDE/SP**

**2022**

**Ieda Maria Jardim Prado Ferro - (RA-3975886)**

**Trabalho de Projeto Integrador do  
Curso de Graduação em Recursos  
Humanos a. Área de  
Concentração: Ciências sociais  
aplicadas. Orientador: Marcelo  
Oliveira da Silva**

**PRAIA GRANDE/SP**

**2022**

## RESUMO

O Projeto integrador articula as competências, visando sistematizar todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, colocando então a vivência com a prática profissional, aplicando dessa forma em empresas reais. O projeto possibilita a visão crítica e integrada dos conhecimentos, buscando a constante inovação, adaptação e identificação de oportunidades e alternativas na situação problema proposta mediante empresa escolhida para estudo. Detectar possíveis falhas e realizar uma análise em profundidade sobre ações de Recursos Humanos de empresa, apresentando programas de mudanças que permita a melhoria nos resultados da organização. E também para que o aluno possa aplicar na prática todos os saberes adquiridos, dentro e fora do ambiente escolar, desafiando-o também para a realização de seus objetivos e metas. Por fim o projeto irá ajudar a ter noção clara do que é e como funciona na prática esse departamento usando para isso uma empresa próxima ao exemplo

**Palavras-chave:** Análise de SWOT, conduta de ética, Indicadores, Comunicação, Resultados

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	5
2	HISTÓRICO DA EMPRESA .....	7
3	ANÁLISE PROBLEMÁTICA.....	8
4	OBJETIVOS.....	9
5	PROPOSTA DE SOLUÇÃO .....	11
6	PROGRAMA .....	12
6.1	Forças.....	13
6.2	Fraquezas.....	13
6.3	Oportunidades .....	14
6.4	Ameaças .....	14
7	BENEFÍCIOS, VANTAGENS E LUCRATIVIDADE .....	15
8	CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	16
9	CONCLUSÃO.....	17
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18
	ANEXOS.....	19

## 1 INTRODUÇÃO

Esse projeto tem como finalidade regularizar a integração dos conhecimentos adquiridos no quinto semestre do curso de gestão de Recursos Humanos da Unisa, a fim de levantar uma pesquisa de determinada empresa, identificar seus problemas e melhorias a serem aplicadas, e reconhecer seus pontos fortes.

Analisando a empresa escolhida nesse projeto, conseguimos averiguar as formas mais abrangente possível aos seus aspectos: Indicadores financeiros, cenário econômico em especial indicadores de Recursos Humanos, além de fatores internos da organização com relevância da identificação de seus pontos fortes positivos e pontos fracos, sendo assim possível detectar possíveis falhas, apresentando programas de mudanças que permita a melhoria nos resultados da organização.

Nesse projeto vamos analisar especificamente o setor de Recursos humanos, utilizando tudo que aprendemos nas disciplinas, quais os pontos negativos apresentados no setor da empresa, e como podemos sanar esses tais problemas utilizando as aprendizagens ao decorrer do curso.

A empresa escolhida foi a tapeçaria Praia Grande, localizada na Avenida Presidente Kenedy no Bairro Ocian Praia Grande, objetivo da empresa prestar serviços de reformas de estofados, construção de novos, vendas de tecidos, tapetes, confecção de cortinas e cortinas Persianas, uma empresa que foi fundada em 28 de maio de 2003 que está no mercado à 19 anos está à A escolha foi na verdade um desafio além do que foi proposto pelo projeto, uma vez que não foi uma escolha de facilidade de acesso às informações, pois não se trata de uma empresa de organização capital aberto.

Ao analisar o RH da Tapeçaria Praia grande, sendo a empresa estudada nesse projeto, vimos que um dos pontos negativos da mesma apresentado pelo seu Rh é a falta de treinamento dos funcionários, não sendo assim feito com mais frequência, pois deveriam utilizar seus próprios recursos internos e seus funcionários, mas preferem utilizar de mão de obra externa, causando assim um aumento de custos a empresa, funcionários sem treinamento motivacional e falta de treinamento sobre o produto em si que a empresa fornece. A problemática aqui levantada é a legitimação dos conceitos aprendidos ao decorrer desse curso de Recursos Humanos.

Ao longo deste estudo pretende-se identificar situações problemas identificadas através de análise desenvolvida e o desafio será apresentar uma solução viável a luz de autores de livros.

## **2 HISTÓRICO DA EMPRESA**

Fundada desde 2003 Tapeçaria Praia Grande, localizada na Avenida presidente Kennedy nº- Cidade Ocian –Praia Grande- SP, tem por objetivos prestar serviços de reforma de estofados, confecção de novos, vendas de tecidos, confecção de cortinas e de persianas.

Tendo como base experiência adquiridas por seus sócios que estão no ramo a mais de 30 anos de atuação, hoje a Tapeçaria Praia Grande fica entre as maiores da Baixada Santista, ampliou sua loja com vendas de outros produtos acessórios para casa como sala, banheiros, quartos entre outros, e também com decoração abrindo também uma filial em outra cidade.

Através de ótimas parcerias firmadas com empresas fornecedoras de produtos, a tapeçaria Praia Grande estando com capacidade para atuar com grandes desenvolvimentos de obras, juntos com arquitetos e decoradores.

Ao longo da sua trajetória, a empresa sempre prezou por honrar seus compromissos com a sociedade e com o meio ambiente e essa conduta permanece até hoje. A empresa faz um trabalho muito importante com reciclagem, dando assim mais oportunidades de empregos.

### 3 ANÁLISE PROBLEMÁTICA

Ao longo dos anos, a empresa tem se preocupado muito em se manter atrativa nesse mercado bem competitivo, cujo o objetivo é a sustentação ao longo prazo, e competir hoje em dia se consiste em atender simultaneamente os requisitos do mercado/clientes. Não basta somente gerenciar empresa, é preciso também entender que os negócios são compostos por pessoas, e isso vai muito além de apenas gerenciar é necessário também saber liderar.

Através de observação e com base nas análises podemos perceber que tem alguns pontos a serem melhorados e necessita de execução para que esses pontos sejam solucionados, investir na capacitação de seus recursos humanos e gerar parcerias atrativas. Independentemente de ser uma empresa não ser uma empresa de capital aberto onde possibilitaria um estudo em questão a números mais apurado, mas conscientiza as empresas do mesmo porte, a importância que se deve dar para cada setor do qual depende para se manter. Os pontos de Comunicação e a capacitação foram pontos que surgiram ao longo dessa pesquisa abordado por todos de forma indireta e direta pelos colaboradores. É possível observar a insatisfação e diante disso surgem também muitas sugestões, o setor do RH não são pessoas preparadas par desenvolver o trabalho, os funcionários não são valorizados, outros setores como o almoxarifado é bem desorganizado, não tem rotina, planner causando assim alguns transtornos com os demais setores e funcionários chegando a afetar até mesmo os clientes.

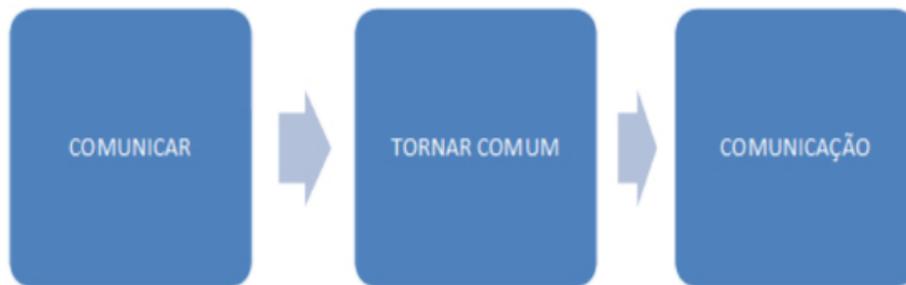
Ligado a isso também conta com o comportamento com a conduta de ética, pois pagar seus funcionários, fornecedores, oferecer benefícios compatíveis com o mercado de trabalho é ser ético.

## 4 OBJETIVOS

Conforme nas análises de funcionamento interno da empresa Tapeçaria Praia Grande, onde pode-se observar que os problemas estão ligados diretamente em capacitação e comunicação entre os colaboradores da empresa e isso claro impacta com os resultados finais da empresa, muitas vezes atingindo os clientes.

Terciotti (2009, p.2) diz que comunicação é o ato de compartilhar informações entre duas ou mais pessoas, com a finalidade de persuadir ou de obter um entendimento comum a respeito de um assunto ou de uma situação. O autor ilustra esse conceito na figura abaixo:

Figura 1. Conceito de comunicação



Fonte: Elaborado pelo autor

Vale ressaltar que se faz urgente a necessidade de as empresas se inserirem nesse novo modelo que vai moldar o mundo corporativo daqui para frente estreitamente focado no conceito tecnológico. Cabe claro a empresa também se atentar a essa realidade e focar nos pontos para melhoria da empresa.

De acordo com Matos(2009) “Comunicar bem não é só transmitir ou só receber bem uma informação. Comunicação é a troca de entendimento e sentimento, e ninguém entende outra pessoa sem considerar além das palavras, as emoções e a situação em que fazemos a tentativa de tornar comuns conhecimentos, ideias, instruções ou qualquer outra mensagem, seja ela verbal, escrita ou corporal”.

Faz-se necessário que a Tapeçaria Praia Grande adote medidas que auxiliem e facilitem o processo de comunicação primeiro no ambiente interno, e esse por sua vez reflita ao ambiente externo. Após trabalhar as lacunas na comunicação, que representa hoje uma ameaça frente a concorrência, pode partir para o processo de treinar e desenvolver seu pessoal.

Para garantir os colaboradores engajados, motivados com sentimento de pertencimento, duas atribuições essenciais devem estar juntas como comunicar e treinar, onde com essas atribuições resolvidas a empresa alcançara os objetivos traçados.

## 5 PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Tapeçaria Praia Grande empresa onde confecciona sofás usados e novos, vendas de tecidos e decoração para cada, vendas de cortinas e persianas, onde possui uma matriz na cidade de Mongaguá composta por 8 colaboradores e sua filial que fica localizada na Avenida Presidente Kennedy com 15 colaboradores, a tapeçaria Praia Grande possui um rendimento mensal de mais ou menos 130 mil reais na filial e 70 mil na Matriz.

Levando o número de colaboradores em ambas Unidades, o faturamento mensal é bom, o que não justifica a criticidade dos fatores identificados na análise. Além disso o projeto da visibilidade na deficiência que existe na gestão de RH, como a não existência de planejamento estratégico.

A fim de propor a Tapeçaria Praia Grande um meio funcional para eliminar as evidências que fragilizam e comprometem seus processos, sugere-se que:

Tenha uma equipe de Recursos Humanos formada e participe de treinamentos ou intensivões relacionados à “Práticas de RH frente ao novo normal”, que consiste em se inteirar das mudanças que estão acontecendo no contexto mercadológico.

\*Capacitar os colaboradores;

\*Viabilizar para que os treinamentos aconteçam de forma satisfatória;

\*Trabalhar a comunicação de forma dinâmica;

\*Montar grupos de WhatsApp administrado pelo RH, para transmissão de recados, informações, até mesmo com Parabéns de incentivo ao trabalho como para aniversários

\*Entender que esse novo normal também está em oferecer condições favoráveis de trabalho, já que o home office expandiu de forma positiva nos últimos meses

\*Colocar um mural como forma de expor as metas e incentivos

Feito isso, a equipe de gestão da empresa vai ter entendido que além de satisfazer a necessidade do cliente, vai continuar garantindo a qualidade e serviços da empresa.

Por fim estabelecer metas e determinar o que o empreendedorismo deve fazer para dar continuidade às ações de forma inteligente, e o fundamental reconhecer seu setor de Recursos Humanos como peça principal na busca de soluções inovadoras.

## 6 PROGRAMA

Segundo Oliveira (2007) existem cinco dimensões para um bom planejamento. A primeira dimensão é o assunto abordado, que pode ser produção, pesquisa, novos produtos, finanças, marketing, instalações e Recursos Humanos. A segunda dimensão corresponde aos elementos do planejamento, entre os quais podem ser citados de propósitos, objetivos, estratégias, política, programas, orçamentos, normas e procedimentos, entre outros. A terceira corresponde a dimensão de tempo do planejamento que pode ser, de longo médio ou curto prazo. A quarta dimensão corresponde as Unidades organizacionais onde o julgamento é elaborado, e nesse caso pode-se ter planejamento corporativo divisões de departamentos, produtos. A quinta dimensão corresponde às características do planejamento que pode ser representada por complexidade ou simplicidade, qualidade ou quantidade, estratégico ou tático.

Acreditar na capacidade de seus colaboradores em desenvolver percepção real sobre objeto do grupo, é a base primordial em que se deve consistir o planejamento estratégico da Tapeçaria Praia Grande para seu funcionamento eficiente acontecendo assim uma conduta de ética e responsabilidade em suas obrigações.

A análise ou matriz SWOT, em português, chamada de análise de “FOFA”, tem por objetivo avaliar os ambientes internos e externos de um empreendimento, formulando táticas para otimizar o desempenho no mercado.

Considerando a realidade da empresa em estudo, o objetivo desse programa é abordar um modelo par que possa ser aplicado para resolução das duas situações problemas apontados e assim pode-se compreender a Matriz de SWOT de acordo com a tabela abaixo:

Figura 2. Matriz de SWOT

	ÚTIL Para atingir o objetivo	PREJUDICIAL Para atingir o objetivo
ORIGEM INTERNA Atributos da organização	Pontos Fortes (Strengths)	Pontos Fracos (Weaknesses)
ORIGEM EXTERNA Atributos do ambiente	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)

Fonte: ABRAPP, 2007 pag. 52

Com base na matriz acima, a organização pode enxergar com clareza 4 pontos importantes para trazer resultados positivos para empresa:

### 6.1 Forças

Você já parou para pensar no que sua empresa realmente é boa? A resposta apresenta as aptidões mais fortes e as vantagens que ela tem sobre a concorrência, par que consiga defini-las deve ser pensar nos tais tópicos;

- \*Qual o nível de engajamento o cliente?
- \*Quais são os melhores recursos?
- \*Qual sua maior vantagem competitiva?
- \*Quais as atividades melhor realizadas?

Quanto melhor proporcionar sua empresa, mais importante essa característica deve ser considerada. A resposta deve sempre levar em conta a vantagem que proporcionam sobre a concorrência.

### 6.2 Fraquezas

As fraquezas são aquelas aptidões que interferem ou mesmo prejudicam o andamento e desenvolvimento dos negócios.

- \*Por que a concorrência é escolhida?
- \*Tenho uma mão de obra capacitada?

Pode-se assim encontrar medidas que as minimizem e as corrijam, lembrando que trabalhar com a verdade e sinceridade é fundamental, pois só assumindo os erros é possível repará-los.

### **6.3 Oportunidades**

As oportunidades podem ocorrer de diferentes formas como mudanças políticas econômicas e ampliação de crédito ao consumidor. Para identificar as fraquezas é importante fazer pesquisas que permitam acontecimentos elas impactam positivamente na empresa.

### **6.4 Ameaças**

As ameaças devem ser tratadas com muito cuidado por que podem prejudicar tanto o planejamento estratégico, quanto também os resultados de forma direta. Como consequência, ressaltam-se as oportunidades e minimiza-se as ameaças do ambiente da sua empresa. Analise sempre como a concorrência se comporta e sempre analise as áreas específicas que a empresa atua.

A empresa deve avaliar e observar o mercado quais as oportunidades e ameaças que oferece a você. Para que consiga prever como estará a situação futuramente, como seu empreendimento se comportará daqui a um tempo, isso está relacionado ao futuro, consequentemente isso será um planejamento estratégico.

Com essas informações é possível escolher táticas ideais, isso faz com que se aproveite de forma ampla as oportunidades que surgirem futuramente e certificando assim que todos os pontos de melhorias sugeridos foram atingidos e evitar possíveis problemas que impeçam seu negócio a alçar voo. A mola propulsora que faz seu negócio se movimentar são seus colaboradores. Invista neles 95% e os problemas serão resolvidos.

## **7 BENEFÍCIOS, VANTAGENS E LUCRATIVIDADE**

Com base nos estudos feitos percebe-se que mesmo a tapeçaria Praia Grande não disponibilizando de informações de seus indicadores financeiros, a empresa dispõe de um produto de qualidade e procurado por pessoas que estão dispostas a pagar o preço devido. Deduzindo assim que seu faturamento mensal/anual pode ser significativo, o que também justifica seu tempo de existência no mercado.

Se colocar em prática o programa sugestivo acima citado para melhoria nos processos, melhor valorização e incentivo de seu principal recurso (colaboradores), a tapeçaria Praia Grande se fortalecerá, se mostrará mais atrativa para o mercado e, conseqüentemente garantirá maiores vantagens ao seu negócio e resultados a médio e longo prazo.

## 8 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Quadro 2: Cronograma de Atividades

<b>Cronograma de Atividades</b>	<b>Mês 1</b>	<b>Mês 2</b>	<b>Mês 3</b>	<b>Mês 4</b>	<b>Total CH</b>
<b>Orientação do Projeto Integrador</b>	<b>6 h</b>				<b>6 h</b>
<b>Pesquisa de Empresas</b>	<b>6 h</b>				<b>6 h</b>
<b>Abordagem em Empresa</b>	<b>4 h</b>				<b>4 h</b>
<b>Coleta de Dados e Informações</b>		<b>5 h</b>			<b>5 h</b>
<b>Análise de Dados e Informações</b>		<b>6 h</b>			<b>6 h</b>
<b>Consolidação dos Resultados</b>		<b>5 h</b>			<b>5 h</b>
<b>Apresentação Escrita da Pesquisa</b>			<b>5 h</b>		<b>7 h</b>
<b>Apresentação Gráfica da Pesquisa</b>			<b>6 h</b>		<b>6 h</b>
<b>Conclusões</b>			<b>1 h</b>		<b>1 h</b>
<b>Formatação do Trabalho</b>				<b>3 h</b>	<b>3 h</b>
<b>Preparação para Entrega</b>				<b>2 h</b>	<b>2 h</b>
<b>Preenchimento da Ficha de Identificação</b>				<b>1 h</b>	<b>1 h</b>
<b>Entrega do Projeto Integrador</b>				<b>X</b>	<b>-</b>
<b>Total de Horas Destinadas ao Projeto</b>	<b>16 h</b>	<b>16 h</b>	<b>22 h</b>	<b>6 h</b>	<b>50h</b>

Fonte: Manual de Orientações para Elaboração de Projetos Integradores – Recursos Humanos. UNISA.

## 9 CONCLUSÃO

O Objetivo desse projeto Integrador é relacionar as teorias presentes em livros e sites, artigos científicos, conteúdos disponibilizados pela faculdade e desenvolver possíveis propostas de melhoria identificadas numa determinada empresa.

A provocação do projeto em perceber aplicação dos conteúdos teóricos numa empresa foi atendida, uma vez que isso concretizou durante a construção do material produzido por meio de informações adquiridas por fontes seguras, preservando pela imagem da instituição estudada, e ao mesmo tempo, promovendo a mesma oportunidade de usar essa proposta, como um passo par implantação de um processo de melhoria em seu negócio, se assim desejar.

Assim como qualquer seguimento o de vendas também sofreu alteração frente a pandemia, e estudos mostram que daqui para frente nada será igual, desde a forma como se relaciona com o cliente até a forma de como se administra a massa de colaboradores. Com a Tapeçaria Praia Grande não será diferente, e estar aberta a essa nova tendência é fator determinante para continuar avançando seus objetivos.

Aceitar que essas mudanças vieram par ficar, muitas empresas estão se movendo para ficar para trás. Quanto a Tapeçaria Praia Grande, conclui-se que os cuidados necessários a serem tomados j foi exposto e se reforçará no resultado obtido pós prática do programa em ação. O funcionários é um cliente em potencial , daí vem a melhoria no processo organizacional como um todo .

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALONSO, F. R.; LÓPEZ, F. G.; CASTRUCCI, Plínio de Lauro. **Curso de Ética em Administração Empresarial e Pública**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ANDRADE, Arnaldo Rosa de. **Planejamento Estratégico**: formulação, implementação e controle. São Paulo: Atlas: 2012.

ASSAF NETO, Alexandre e LIMA, Fabiano Ugaste. **Curso de Administração Financeira**. São Paulo: Atlas, 2009.

BARALDI, P. **Gerenciamento de Riscos Empresariais**: a gestão de oportunidades, a avaliação de riscos e a criação de controles internos nas decisões empresariais. 2º edição. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2005.

BATEMAN, T. S; SNELL, S. A. **Administração**: Construindo Vantagem Competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

BIANCHI, Márcia et al. **A responsabilidade social como parte integrante da cultura organizacional em empresas socialmente responsáveis**: análise de conteúdo entre a prática e o discurso. Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, v. 6, n. 1, p. p. 160-191, 2013.

GITMAN, Lawrence. **Princípios da Administração financeira**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

HUMBERG, M. E. **Ética Organizacional e Relações Públicas**. **Ética Empresarial**, 2009. Disponível em: [http://www.eticaempresarial.com.br/imagens\\_arquivos/artigos/File/Monografias/Monografia\\_EticaOrganizacional.pdf](http://www.eticaempresarial.com.br/imagens_arquivos/artigos/File/Monografias/Monografia_EticaOrganizacional.pdf). Acesso em: 13 de novembro de 2020.

KARNAL, **Leandro fala sobre ética em ambientes profissionais**. S.I.: Tribunal Superior do Trabalho, 2018. Son., color. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=pEXhGE7Fd6s>. Acesso em: 13 nov. 2020.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico**: conceito, metodologia e práticas. 27 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PACIOLI, Luca. **Summa de Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalità**. Veneza: Paginini, 1494.

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética Profissional**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SANCHES, C: **Esforço para manter o colaborador informado e envolvido com a empresa**: Rh em síntese 1996; Disponível em: [http://rhcom.br/site/www.gestao.com.br/site/visitante/artigos/cmmk\\_002.php](http://rhcom.br/site/www.gestao.com.br/site/visitante/artigos/cmmk_002.php)

## ANEXOS

### Entrevista: balconista

#### 1-Como é avaliado o grau de comunicação na Tapeçaria Praia Grande?

**R:** Tem uma ótima comunicação uma vez por mês em reunião onde falamos sobre os pontos negativos e positivos da empresa

#### 2-Quais as regras da empresa sobre saúde e segurança?

**R:** Os funcionários são obrigados a usar EPIs trabalhar com segurança

#### 3-Existem plano de carreira para os funcionários?

**R:** Não

#### 4-Como a empresa reage com as mudanças no mercado, vocês são bem orientados?

**R:** Com a pandemia algumas coisas mudaram, horários, mas mantivemos o atendimento de forma englobada através do online, com toda segurança, alguns momentos as vendas caíram, mas com as inovações conseguimos reerguer

#### 5- Como ocorrem as motivações na empresa

**R:** Pagamento de bônus

#### 6-Qual o setor você acredita que necessita passar por modificações e melhorias?

**R:** O setor do almoxarifado, muito desorganizado atrapalhando o que necessita comprar, produtos que acabam e não ficamos sabendo apenas quando cliente solicita a compra podemos observar o quanto está desorganizado

### Entrevista: Tapeceiro

#### 1-Como é avaliado o grau de comunicação na Tapeçaria Praia Grande?

**R:** Mais ou menos a comunicação, mas devido alguns problemas de pela falta dela acontecem algumas discórdias na empresa

#### 2-Quais as regras da empresa sobre saúde e segurança?

**R:** Nós somos obrigados a usar EPIs trabalhar com segurança

#### 3-Existem plano de carreira para os funcionários?

**R:** Não

#### 4-Como a empresa reage com as mudanças no mercado, vocês são bem orientados?

**R:** Com a pandemia trabalhamos por escalas, e as entregas eram feitas com total segurança

#### 5- Como ocorrem as motivações na empresa

**R:** Recebemos bônus de acordo com o trabalho que entregamos

#### 6-Qual o setor você acredita que necessita passar por modificações e melhorias?

**R:** O Almoxarife é bem desorganizado, pois atrapalha nosso andamento com pedidos de tecidos e mercadorias que usamos no dia a dia. e também o Rh necessita um pouco mais de conhecimento para nos auxiliar em algumas questões.