

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC CIDADE TIRADENTES – EXTENSÃO CEU ALTO ALEGRE
CURSO TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NOS SERVIÇOS DE
CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS**

SÃO PAULO-2022

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC CIDADE TIRADENTES – EXTENSÃO CEU ALTO ALEGRE
CURSO TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS**

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NOS SERVIÇOS DE
CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS**

Solange Maria de Lima Soares

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos da ETEC Cidade Tiradentes – Extensão CEU Alto Alegre, orientado pelo professor Willian Pereira de Oliveira como requisito parcial para obtenção de título de Técnico em Recursos Humanos.

SÃO PAULO - 2022

FOLHA DE APROVAÇÃO

Solange Maria de Lima Soares

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NOS SERVIÇOS DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção do Certificado de Técnico em Recursos Humanos à Escola Técnica Estadual de Cidade Tiradentes – Extensão CEU Alto Alegre.

COMISSÃO JULGADORA

Prof.:

Instituição:

Prof.:

Instituição:

Prof.: Willian Pereira de Oliveira

Instituição: ETEC Cidade Tiradentes – Extensão CEU Alto Alegre.

Professor Orientador – Presidente da Banca Examinadora

SÃO PAULO-2022

Dedico este trabalho a todos os profissionais dos Serviços de Convivência e Fortalecimentos de Vínculos que diariamente exercem uma função fundamental na vida dos atendidos e seus familiares, desenvolvendo o sentimento de pertencimento e identidade, incentivando a socialização e a convivência comunitária e a promoção da potencialidade tendo um olhar único a cada um que utiliza o serviço.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me proporcionar o dom do aprendizado. Agradeço a minha família por ter paciência e compreensão por todas as vezes que estive ausente para elaboração deste projeto.

Agradeço as amigas de profissão Marcela Barbosa de Lioila Servilha e Mayane Conceição Coelho que me orientaram nas ideias a serem utilizadas nesta pesquisa.

Agradeço a coordenadora do curso de Recursos Humanos Sra. Lilian Aparecida Perin Moreira Rocha pelo incentivo e diálogos sobre a importância do curso, bem como não desistir pelo caminho e não poderia deixar de agradecer ao Sr. Willian Pereira de Oliveira pela dedicação e aprendizado transmitido neste processo.

EPÍGRAFE

“Contrate caráter, treine habilidades”

Peter Schutz

RESUMO

A gestão de pessoas é uma prática que visa o desenvolvimento do capital humano nas empresas e organizações. A cada dia a gestão de pessoas tem se tornado fundamental para as empresas e organizações.

Com planejamento, controle de atividades, alinhamento de ações e comunicação é possível promover a satisfação dos colaboradores, e ter uma equipe com colaborador satisfeito, feliz e motivado pode trazer benefícios e melhores resultados a empresa, potencializando assim o capital humano.

Palavras chave: Gestão de pessoas, Gestão Humanizada, Capital humano, Comunicação.

ABSTRACT

People management is a practice that aims to develop human capital in companies and organizations. Every day people management has become fundamental for companies and organizations.

With planning, control of activities, alignment of actions and communication, it is possible to promote employee satisfaction, and having a team with a satisfied, happy and motivated employee can bring benefits and better results to the company, thus enhancing human capital.

Keywords: People management, Humanized Management, Human capital, Communication.

SUMÁRIO

1 - Introdução.....	10
2 - Problemática.....	11
3 - Hipóteses.....	11
4 - Objetivos.....	12
4.1 - Objetivo Geral.....	12
4.2 - Objetivos Especificos.....	12
5 - Desenvolvimento.....	12
5.1- A origem dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vinculos e suas importâncias.....	10
5.2 - Objetivos e modalidades dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vinculos.....	15
5.3 - A importância da gestão de pessoas no funcionamento dos Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.....	16
5.4 - Objetivo da gestão de pessoas.....	17
5.5 - Os impactos negativos de uma má gestão de pessoas nos SCFV e nas organizações	20
5.6 - Ferramentas para uma boa gestão de pessoas como instrumento para capacitar, organizar e potencializar as equipes nos SCFV e nas organizações.....	24
6 - Pesquisa de Campo.....	27
7 - Considerações Finais.....	36
8 - Referências Bibliograficas.....	38

1- INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo realizar uma reflexão acerca da importância da Gestão de pessoas nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Para isso foi realizado um profundo estudo a fim de entender e refletir sobre a origem dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e suas importâncias, assim como objetivos e modalidades desses serviços.

Tal estudo foi importante, pois por meio dele foi possível analisar, a importância da gestão de pessoas no funcionamento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, dentre outras organizações, trazendo ainda uma breve compreensão de como surgiu e o objetivo de se ter uma gestão de pessoas dentro das organizações e serviços.

A presente pesquisa proporcionou ainda entender os diversos impactos negativos de uma má gestão de pessoas nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e nas organizações.

E por fim trago uma análise, apontando ferramentas para uma boa gestão de pessoas como instrumento para capacitar, organizar e potencializar as equipes nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e nas organizações.

A pesquisa foi de caráter bibliográfico, com o acesso ao conteúdo exposto nas aulas, no entanto foi feito o uso de outros materiais vinculados ao tema, como vídeo aulas entre outros, bem como a reflexão realizada e construída ao longo do curso.

2 – PROBLEMÁTICA

Como a Gestão de Pessoas, através de suas ferramentas pode contribuir no desenvolvimento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos? Como podemos sensibilizar os colaboradores do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos sobre os desafios que a falta de Gestão de Pessoas causa?

3 - HIPÓTESES

- Para se ter uma Gestão de Pessoas com excelência em um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, é necessário se aplicar uma Gestão Humanizada;
- Para se ter uma gestão humanizada é necessário seguir alguns pilares humanizados primordiais, dentre eles a observação, afim de que se entenda as subjetividades de cada pessoa, suas necessidades diárias em um ambiente de trabalho e como a organização pode ajudar, compreendendo as habilidades e dificuldades de cada um;
- Aproximar-se de sua equipe, para que se crie uma conexão e uma relação de confiança entre gestores e colaboradores;
- Desconstruir alguns conceitos da ideia de hierarquia, ou seja, aquele modelo de chefe, gradativamente dando lugar ao líder com uma postura mais empática;
- Colocar os colaboradores no centro das decisões, a fim de que se garanta as melhores condições para que eles desempenhem suas funções da melhor forma;
- Em uma Gestão Humanizada é fundamental se ter feeling, ou seja, a capacidade/sensibilidade de sentir qualquer situação.

4 - OBJETIVOS

4.1- OBJETIVO GERAL

Analisar a importância da Gestão de Pessoas nos Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos focando no desenvolvimento da organização e no crescimento individual dos colaboradores.

4.2- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar como a falta da Gestão de Pessoas pode afetar o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
- Detectar quais as melhores ferramentas de gestão de pessoas podem ser utilizadas para capacitar, organizar e potencializar a equipe de um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;

5 – DESENVOLVIMENTO

5.1 - A origem dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de vínculos e suas importâncias.

A Rede Socioassistencial é considerada uma política social e é composta por vários serviços, programas, projetos e benefícios que compõem o SUAS (Sistema Único de Assistência Social). Esses serviços são destinados a população diretamente pela Prefeitura ou através de convênios com organizações sem fins lucrativos.

A política de Assistência Social, assim como seus serviços, é para o uso de todos aqueles que se encontram em situação de violação de direitos, vítimas de violência, exploração, exclusão pela pobreza, risco pessoal e social, sem nenhuma distinção de cor, raça, religião ou condição social. Seus princípios garantem segurança de acolhida, segurança de sobrevivência e renda e segurança de convívio e convivência.

No município de São Paulo SMADS (Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social) é responsável por supervisionar todos os serviços da Rede Socioassistencial.

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) possui alguns serviços específicos para atender crianças e adolescentes, vinculados no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e na Política Nacional de Assistência

Social (PNAS), assim como serviços específicos para o atendimento de idosos, baseados no Estatuto do Idoso. As portas de entradas são os CRAS e os CREAS. Os serviços e atendimento variam de acordo com as necessidades de cada um.

Na Proteção Social Básica, possui os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Mas para se compreender o que é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV é necessário compreender o que é a rede de proteção básica e como ela se articula.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, é um trabalho contínuo, com objetivo de fortalecer a proteção das famílias, prevenir o rompimento dos seus vínculos, promover seu acesso aos seus direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Seu trabalho se dá por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

O trabalho social do PAIF deve se embasar nas áreas culturais proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço.

É um serviço baseado no respeito à heterogeneidade dos arranjos familiares, aos valores, crenças e identidades das famílias. Fundamenta-se no fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de estigmatização nas relações familiares. (Brasil,2014)

Ou seja, é um serviço que visa garantir às famílias acesso e cuidado, com foco na troca de informações e no acompanhamento universal e gratuito. É ofertado pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e automaticamente acompanhado e supervisionado por ele.

O Serviço De Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é um serviço de Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais é um serviço realizado em grupos com o objetivo de garantir a promoção e a progressão dos usuários para complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. No entanto o SCFV deve ser desenvolvido com ações preventivas e proativas, com o intuito de complementar o trabalho realizado no Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) ajuda a compor o SUAS (Sistema Único da Assistência Social), viabilizando novas oportunidades de reflexões para à população que vivenciam vulnerabilidades sociais,

contribuindo à essa população um leque de estratégias na construção de novos projetos de vida.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), garante a efetivação do direito à convivência e proteção familiar. Além disso, visa também o enfrentamento das situações de isolamento social, enfraquecimento ou o rompimento de vínculos familiares e comunitários, e situações discriminatórias e marcantes.

Os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos é dedicado a quem dele necessitar, porém a Tipificação nacional de Serviços Socioassistenciais cita alguns grupos que devem ser priorizados nos atendimentos. São eles os indivíduos pertencentes às famílias beneficiárias de programas de transferência de renda, com deficiência e em situações de vulnerabilidade e risco social. Salientando que algumas características desses grupos familiares ou individuais, (deficiência, raça-etnia, religião, orientação sexual, dentre outros) fazem com que aumente as situações de vulnerabilidade e risco social

Os grupos de atendimento são organizados conforme faixas etárias, da seguinte forma:

- Crianças até 6 anos;
- Crianças e adolescentes de 6 a 15 anos;
- Adolescentes de 15 a 17 anos;
- Jovens de 18 a 29 anos;
- Adultos de 30 a 59 anos;
- Pessoas Idosas.

Todos os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos são supervisionadas pelos CRAS do seu respectivo território. É necessário manter a comunicação sobre as famílias através dos fluxos de encaminhamentos. Importante ressaltar que a completude dos Serviços acontece quando as equipes dos serviços estão em sintonia!

Os coordenadores do CRAS têm a função de fortalecer o trabalho de comunicação através de fluxos e isso se dá através de reuniões periódicas, criação de estratégias para os fluxos de encaminhamentos, planejando ações conjuntas e avaliando, de forma periódica, os procedimentos adotados.

As atividades dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos acontecem de forma diferenciadas e devem ser espaços abertos para diálogos e momentos para se buscar alternativas na prevenção das vulnerabilidades sociais

enfrentadas no território, no entanto essas atividades devem ser planejadas em conjunto com a equipe de trabalho, se baseando nas especificidades de cada um.

Dentro dos SCFV existem três eixos norteadores que passam por todos os ciclos da vida dos usuários. São eles: a convivência social, o direito de ser e a participação.

O principal eixo é a Convivência Social, pois é a essência dos serviços da Proteção Social Básica e é responsável por fortalecer os vínculos familiares e comunitários. Através das atividades desenvolvidas nos serviços, é estimulado esse convívio familiar e comunitário, o sentimento de pertença, a formação da identidade, a construção de novos projetos de vida, etc.

O direito de ser, incentiva o exercício da infância e da adolescência, através de atividades que promovem a troca de experiências, e potencializam a vivência em cada ciclo de vida.

Já a participação se dá através do estímulo da participação dos usuários nos diversos espaços de controle social existente nas atividades dos SCFV. Dessa forma, se assegura o papel das famílias e usuários como sujeitos de direitos e deveres.

5.2 - Objetivos e modalidades dos Serviços de convivência e Fortalecimento de vínculos.

Os objetivos dos SCFV são pautados na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social.

O serviço tem diferentes públicos-alvo e sua organização pode ser alterada de acordo com o público alvo, que pode ser desde crianças a partir de 6 anos de idade até idosos. Como está diretamente articulado ao Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF).

Para a realização desse trabalho temos as organizações sociais do terceiro setor que trabalham diretamente com a secretaria de assistência social assumindo a frente dos trabalhos dos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos. Essas organizações são conhecidas como conveniadas, elas recebem uma quantia de verba mensal para manterem o funcionamento do serviço, pagarem funcionários e atenderem as famílias conforme capacidade do espaço. No entanto quando o serviço é ofertado em uma instituição pública consideramos que o Serviço de Convivência e

Fortalecimento de Vínculos é executado diretamente, porém, quando é executado por uma entidade de assistência social, ou seja, que não é uma instituição pública, é dito que o SCFV é executado indiretamente.

Mas podemos afirmar que o principal objetivo dos SCFV é desenvolver nos usuários dos serviços o sentimento de pertencimento e de identidade. Além disso incentivam a socialização e a convivência comunitária e a promoção de potencialidades, a partir das atividades realizadas em grupo.

Esses são os objetivos gerais do SCFV, porém temos os objetivos específicos dentro de cada tipificação, respeitando as especificidades, subjetividade e o desenvolvimento de cada usuário.

5.3 - A importância da gestão de pessoas no funcionamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Antes de falarmos sobre a importância da gestão de pessoas no funcionamento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, é preciso compreender o que é a gestão de pessoas e como ela surgiu.

A visão de chefe autoritário e intolerante esteve presente por muitos anos no mercado de trabalho, porém apesar de algumas empresas ainda insistirem nesse modelo de liderança, essa visão fica cada dia mais ultrapassada.

Por volta dos anos 80, a gestão de pessoas ficou mais estratégica, sendo incluído o departamento de Recursos Humanos no planejamento das empresas. Desde então, começam a surgir novas formas de administrar tanto a empresa, como as equipes.

De acordo com os novos estudos sobre as várias formas de gestão e planejamentos estratégicos, se inclui tanto a valorização de capacidades individuais e comportamentais como grandes avanços tecnológicos.

A concepção de gestão de pessoas surgiu para incluir as estratégias empregadas no exercício relacionado ao capital humano de uma organização, por exemplo.

Essa questão de gestão de pessoas, vai muito além do que uma simples prática de bem-estar. Ela traz uma experiência, que possibilita agarrar talentos muito mais qualificados e motivados dentro de suas funções.

Dentro de um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, essa questão é de extrema importância, uma vez que se trata de um trabalho, onde os instrumentos são vidas (pessoas), portanto se faz necessário ter colaboradores motivados para que os resultados apareçam.

Podemos denominar esse processo como gestão humanizada, pois como o próprio nome sugere, ela humaniza os serviços, possibilitando um ambiente mais satisfatório, tanto para os líderes como para toda equipe.

5.4 - Objetivo da Gestão de Pessoas.

O maior objetivo da gestão de pessoas, é dar suporte e apoio à equipe. O sucesso de um serviço depende de uma gestão eficiente do capital humano, e essa gestão deve ter pilares e objetivos bem claros, para que se tenha um ambiente harmonioso. Outra grande característica da gestão de pessoas é ouvir e trazer soluções para os problemas e necessidades da equipe.

Existe uma diferença entre a gestão de pessoas e os recursos humanos. O gestor ou líder aplicam técnicas e agem diretamente com os colaboradores, no entanto, o RH articula ações para capacitar e preparar os líderes e/ou gestores para uma gestão mais eficaz.

O setor de Recursos Humanos tem se tornado cada vez menos burocrático e mais estratégico, porém o papel desse departamento se limita a apresentar as melhores estratégias para a gestão, que por sua vez é realizado pelo gestor, pelo qual é responsável por trabalhar com e para sua equipe.

Dessa forma, podemos entender que tanto os gestores como o RH trabalham de forma colaborativa, no entanto possuem responsabilidades diferentes.

Uma organização ou serviço só existe graças às pessoas que a formam, portanto, devem ser consideradas durante qualquer planejamento estratégico. Esse é o principal motivo para aplicar a gestão de pessoas nas organizações e empresas.

Durante um processo seletivo, uma administração efetiva de pessoal possibilita que os gestores tenham um bom conhecimento para poder avaliar quais candidatos estão alinhados com o serviço e com as atividades que serão desenvolvidas. Por conta disso é possível realizar um processo seletivo eficiente, criando um bom ambiente de trabalho e possibilitando que os melhores talentos sejam atraídos para a vaga.

Em um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, por exemplo, é de extrema importância reter talentos, ou seja, manter os melhores funcionários em uma equipe, garante que ela tenha um ótimo desempenho. Além disso, conservar os profissionais, fazem com que se tenha mais compromisso aumentando os frutos de treinamento e desenvolvimento pessoal.

Outra questão que precisa ser analisada nas organizações, assim como nos Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, é a melhoria do ambiente de trabalho, pois melhora o clima organizacional. Além disso promove um ambiente mais acolhedor para os profissionais e usuários, prevenindo sérios problemas como o absenteísmo (ausência do trabalhador), turnover (a rotatividade de funcionários), presenteísmo (o trabalhador está presente em seu posto de trabalho, porém é incapaz de se dedicar completamente às suas tarefas), estresse e falta de comunicação.

A motivação também é um fator importante nas organizações, assim como nos Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, pois é muito claro que funcionários motivados trabalham melhor.

A gestão de pessoas ajuda os serviços e organizações de um modo geral, facilitando que o trabalho seja realizado da melhor forma, o que afeta diretamente os resultados. Pois sem motivação, qualquer atividade fica mais difícil de realizar. No trabalho, ela é o que motiva os funcionários a darem o melhor de si constantemente.

Há um ponto interessante em gerenciar os recursos humanos, entre outros serviços, que é a dinâmica entre os colaboradores, proporcionando uma “competitividade” saudável, o que permite com que os profissionais fiquem mais motivados a cumprirem suas metas.

Um outro fator que uma boa gestão de pessoas pode acarretar é a redução de custos, porém não se aplica nos Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, pois é um serviço que não possui lucro financeiro. Mas nas organizações, essa redução de custos se dá uma vez que trabalhadores motivados e trabalhando melhor, evitam erros e horas extras, aproveitando melhor o tempo.

Na gestão de pessoas existem cinco pilares que serão mencionados a seguir. O principal fundamento da gestão de pessoas é investir na valorização do capital humano, portanto para uma gestão eficiente, é importante que o gestor identifique as necessidades dos colaboradores e da organização. Além disso deve-se cumprir algumas medidas que garantam a evolução e o crescimento de todos. No entanto sabemos que isso não é uma tarefa fácil, é aí que o gestor deve estar fundamentado

nos cinco pilares, pois possibilitam uma atuação estratégica e eficaz para chegar nos objetivos.

Um dos primeiros pilares é a motivação, já citado acima. O segundo pilar é a comunicação que é a ponte que une os gestores e a equipe. Dessa forma, juntos, é possível seguirem o melhor caminho em direção aos resultados. No Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos a comunicação deve ser eficiente, objetiva, transparente e livre de hierarquias. Dessa forma, é possível despertar nos colaboradores a sensação de pertencentes àquele espaço, se sentindo parte fundamental da organização. Uma comunicação clara e transparente, evita ainda interpretações equivocadas, desentendimentos e retrabalhos. Para aprimorar a comunicação entre os líderes e colaboradores, os gestores tem apostado na cultura do feedback, ou seja, dar um retorno ao profissional sobre seu desempenho no trabalho. Dessa forma, é possível derrubar barreiras e abrir caminhos para o diálogo. Portanto, é papel dos gestores mostrar aos colaboradores se eles têm desempenhado suas funções corretamente ou se precisam melhorar em algum aspecto.

O terceiro pilar para uma gestão de pessoas eficaz é o trabalho em equipe que juntos devem ter os mesmos objetivos. É preciso uma cooperação entre os membros, porém não é uma tarefa fácil. Muitas vezes os colaboradores têm perfis diferentes, e a gestão de pessoas deve incentivar o espírito colaborativo. O trabalho em equipe em um SCFV é capaz de minimizar os conflitos e elevar o grau de engajamento de forma a auxiliar o desenvolvimento dos profissionais e da organização. Ele desperta ainda noções de companheirismo, empatia e colaboração entre toda a equipe. É preciso atenção por parte dos gestores, pois muitas vezes faltam estratégias e ferramentas para incentivar o trabalho em equipe.

No SCFV não existe uma equipe multidisciplinar, mas temos profissionais que se estiverem engajados poderão contribuir na formação humana daqueles que passam pelo serviço, podemos destacar a importância do gestor neste processo, pois ele estará à frente em busca de resultados e focado no objetivo do trabalho.

O gestor deste serviço deve ser também um líder, não pela posição que ocupa, mas devido às consequências que pode gerar agindo como um, uma vez que existe diferença entre exercer um cargo “ser uma autoridade” e ser um líder. A liderança é a capacidade de transformar potencial em realidade direcionando objetivos e estimulando a ação.

O trabalho em equipe também é fundamental para os resultados dos trabalhos desenvolvidos no SCFV. E os elementos que podemos utilizar são os participantes, a equipe e os objetivos traçados tendo em mente regras de convivência respeitando a individualidade, colocando em evidência os interesses do grupo frente aos interesses individuais.

O quarto pilar na gestão de pessoas trata-se do conhecimento e da competência, pois conhecimento técnico pode ser aprendido e as competências podem ser desenvolvidas. Sabemos que as pessoas estão em constante evolução, portanto é necessário sempre buscar aperfeiçoamento para se ter crescimento profissional, pois quando um gestor possibilita essa qualificação aos colaboradores, ele incentiva o crescimento e a motivação.

Por fim, o quinto pilar da gestão de pessoas é o treinamento e desenvolvimento que complementa o conhecimento e a competência. Pois quando o gestor identifica quais conhecimentos e competências precisam ser aperfeiçoados, é preciso investir em treinamentos. Ao incentivar que os colaboradores adquiram conhecimento, o serviço recebe esse aprendizado aplicado no trabalho e o profissional se qualifica em sua carreira. Dessa forma todos ganham com esse desenvolvimento, profissionais e colaboradores.

Quando se fala de treinamento, devemos considerar outras áreas além da técnica. Por exemplo, para se trabalhar no SCFV não é necessário apenas amor, por mais que tenhamos uma visão de cuidado, é necessário ter formação humana, e está não apenas a acadêmica, esta formação muitas vezes se adquire no dia-a-dia no convívio, no fortalecimento de vínculos. Dessa forma, os serviços investem no desenvolvimento pessoal, aperfeiçoando questões de relacionamento.

5.5 - Os impactos negativos de uma má gestão de pessoas nos SCFV e nas organizações.

Agora que já temos ciência de toda a importância de uma boa gestão de pessoas e os benefícios que a mesma é capaz de proporcionar em um SCFV, assim como em qualquer outra organização, se faz necessário trazer os impactos negativos que uma má gestão pode trazer para um SCFV ou organização.

Antes de mais nada, é preciso saber identificar os sinais de uma má gestão. São pequenos detalhes, porém que fazem grandes diferenças. Dentre os sinais de

uma má gestão está a microgestão de tarefas, que nada mais é que a prática de centralizar muitas tarefas, não delegar as funções que são possíveis para a equipe, supervisionar insistentemente e cobrar por resultados de forma arbitrária, antes mesmo que a equipe tenha tido tempo hábil para completar as atividades.

A falta de planejamento, a liderança negativa, onde os gestores costumam agir de forma a dominar os seus liderados, colocando-se como superiores e amedrontando a todos com artifícios, como ameaças. Com isso os serviços ficam dotados de colaboradores insatisfeitos, baixa produtividade, comunicação interna ruim.

A microgestão de tarefas é um dos maiores problemas por conta de uma má gestão de pessoas, e o que mais causa desmotivação nos profissionais. Ela acontece quando o gestor cobra a realização de toda e qualquer pequena tarefa, ficando “em cima” dos colaboradores. Os colaboradores não são valorizados e tratados com o respeito que merecem. Pois essa é uma abordagem direcionada a pessoas incapazes de gerenciar o próprio trabalho e de atuarem em prol de um objetivo. Qualquer pessoa consegue trabalhar melhor com gerentes que confiam em seu potencial, portanto o reconhecimento positivo e a autonomia são os melhores caminhos para se obter bons resultados.

A desorganização e falta de planejamento também é um grande problema de uma gestão e que afeta diretamente os serviços. Para se ter uma boa gestão de pessoas é imprescindível entender as habilidades de cada um e distribuir as funções de acordo com essas competências. Um mal gestor, muitas vezes, não tem a sensibilidade de compreender as habilidades individuais. Portanto as tarefas não são delegadas de forma inteligente, complicando dessa forma, o acompanhamento de resultados. É de responsabilidade do gestor organizar e entender como as funções estão sendo exercidas e como cada um pode contribuir para um resultado satisfatório.

Na liderança negativa o gestor é incapaz de ouvir a equipe, receber feedbacks e fazer adaptações. Ele não consegue ajudar a equipe e o serviço, muito menos alcançar objetivos. Um bom gestor deve estar aberto para ouvir sugestões, ter empatia, deve abandonar a postura autoritária e ser honesto em relação aos interesses da organização. Apenas com essa postura, um bom gestor consegue trazer um espírito de equipe aos colaboradores e coordenar as ações em direção ao alcance de metas.

Esses sintomas citados acima, são todos sinais de uma má gestão que diretamente impacta o andamento dos SCFV e organizações incluindo os

colaboradores. Com uma má gestão os serviços terão colaboradores insatisfeitos, uma vez que a administração de talentos envolve uma série de aspectos como as condições de trabalho, os benefícios oferecidos pela organização, o reconhecimento das habilidades, a capacidade de engajar, entre outros. Quando se tem uma má gestão, os colaboradores automaticamente, sentem grande desmotivação e começam a fazer o trabalho sem nenhum empenho, apenas o mínimo necessário para cumprir suas obrigações. A partir daí, então começam a ir em busca de outras oportunidades que lhe agradem, afetando assim os índices de rotatividade nas organizações.

Com uma má gestão as organizações terão também uma baixa produtividade, portanto é importante que os SCFV e as organizações deem suporte e espaço para o desenvolvimento das habilidades que ainda estão deficientes. Para isso se faz necessário realizar periodicamente avaliações de performance, que se refere a um mecanismo ou ferramenta onde busca conhecer e medir o desempenho dos colaboradores na organização, estabelecendo uma comparação entre o desempenho esperado e o apresentado por esses indivíduos, para que se tenha um quadro bem claro do desenvolvimento do funcionário, é importante também que se tenha feedbacks por parte dos gestores para trabalhar esses resultados com o profissional. Para aumentar a produtividade e aproveitar ao máximo o capital humano disponível, se faz necessário que os gestores observem suas equipes e identifiquem essas habilidades. Esse exercício também desperta o sentimento de pertencimento e de valorização nos colaboradores, no entanto, quando não há esse cuidado, as equipes acabam apresentando uma produtividade abaixo da média, mesmo que se tenha profissionais formados e com grandes experiências.

Em uma má gestão teremos um impacto direto também na comunicação interna. Ela é um dos pilares da gestão de pessoas, portanto as organizações devem ser transparentes em relação às expectativas e mudanças internas. É importante que os colaboradores estejam a par dos projetos e planos de trabalho como um todo, pois só assim poderão cumprir com excelência a missão da organização. A Transparência entre equipe e gestão, facilita os colaboradores a realizarem suas tarefas com mais qualidade e a tomarem decisões, trazendo uma sensação de propósito e facilitando o engajamento, deixa os colaboradores mais seguros, pois sabem que tem alguém no comando e sentem mais confiança na execução do trabalho. Por outro lado, uma comunicação interna ruim traz uma sensação de caos.

Um dos grandes fatores para os erros na gestão de pessoas, está relacionado à gestores mal preparados que acabam gerando equipes com poucas orientações e consequentemente resultados ruins.

O gestor ou líder se põe na posição de “capitão” do barco, se ele não tem domínio de como guiar este barco acaba afundando com todos que estão ao seu redor. Portanto, para ser um bom gestor, principalmente em um SCFV, não basta apenas ter habilidades técnicas no seu cargo, é preciso ter todo um jogo de cintura para lidar com a sua equipe. Ele precisa inspirar sua equipe, além de ter que conhecer os pontos fracos e fortes de todos os membros para que possa delegar as tarefas corretamente.

A falta de metas e objetivos claros para a equipe, é um outro sinal negativo de uma má gestão. É importante que todos da equipe estejam alinhados, trabalhando pelos mesmos objetivos e metas. Portanto é papel do gestor definir a seus colaboradores, de forma clara essas metas e objetivos, mantendo conversas constantes com seus colaboradores, trazendo sempre os feedbacks e reuniões de planejamento.

Uma má gestão, por vezes realiza ainda contratações erradas, o que traz aos SCFV e as organizações grandes prejuízos, pois quando não contrata pessoas qualificadas, ou comprometidas a aprender e a cumprir objetivos, isso causa desgaste para a equipe, que muitas vezes se desdobram para realizarem sua função e dar conta da do outro. Isso acaba trazendo também para as organizações gastos, pois muitas vezes se faz necessário realizar demissões e gerar novas contratações.

Temos ainda como sinal de uma má gestão a ausência de treinamentos e capacitações para com a equipe, tendo em vista que um bom profissional se faz necessário passar por constante aperfeiçoamentos.

Por fim o SCFV ou organização com uma má gestão é responsável ainda por proporcionar um clima organizacional hostil e com muitos conflitos causando um estresse entre os colaboradores e afetando diretamente a saúde mental dos mesmos. Alguns gestores podem atribuir um estilo de gerenciamento baseado na coerção, no medo e na ansiedade ao estabelecerem uma cultura de cobranças irreais para o desempenho a curto prazo, impondo controles rígidos e punindo os colaboradores que não corresponderem a essas expectativas.

“Ao reconhecer e dar vazão à pluralidade na organização, o gestor de pessoas consegue fazer com que as pessoas se elevem e alcancem os objetivos da organização. Um gestor de pessoas exerce a liderança não com exclusividade, mas como desenvolvedor das competências das pessoas” - Cortella.

5.6 - Ferramentas para uma boa gestão de pessoas como instrumento para capacitar, organizar e potencializar as equipes nos SCFV e organizações.

Após traçarmos esse longo caminho no universo da gestão de pessoas, é preciso trazer as ferramentas capazes de capacitar, organizar e potencializar as equipes nos SCFV e demais organizações e assim desenvolver uma gestão de pessoas com Excelência.

Para tal se faz necessária desenvolver uma gestão de pessoas humanizada, que nada mais é que um conceito que respeita de forma especial e com cuidado as subjetividades dos colaboradores, mesmo que se tenha metas a se cumprir, e dessa forma proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável, com maior flexibilidade, possibilitando que o colaborador tenha mais suporte emocional.

A gestão humanizada tem a visão de que as pessoas são o verdadeiro motor de uma empresa, ou seja, ela entende que os colaboradores são os principais ativos de qualquer organização e, portanto, determinantes para o sucesso dela. Portanto, para que os colaboradores deem o seu melhor em termos de produtividade, é fundamental que eles recebam o estímulo necessário, por isso, é importante que se tenha uma gestão respaldada por pilares humanizados.

O centro da gestão humanizada é buscar adaptações dos procedimentos dos serviços diante das necessidades dos colaboradores, pois mais do que mão de obra, eles são pessoas que tem desejos, dificuldades e que precisam de apoio. No entanto os gestores precisam estar prontos para entenderem essa questão e buscarem uma maior aproximação da organização com seus colaboradores.

Para que se tenha uma gestão humanizada foi preciso desconstruir alguns conceitos daquela velha ideia de hierarquia, ou seja, aquele modelo de “chefe”, gradativamente tem dado lugar ao líder, aquela pessoa que se envolve com sua equipe e é capaz de manter uma postura mais empática.

Mais do que gerenciar dando ordens e cobrando resultados, na gestão humanizada, o líder tem o papel de tentar entender como cada membro está se desenvolvendo, além disso se mostra mais próximo dos seus colaboradores se tornando uma figura de segurança.

De acordo com a pesquisa realizada com colaboradores dos SCFV, foi possível observar de forma clara, que uma gestão atenta as pessoas de sua equipe, ciente da postura de liderança que um gerente deve possuir e conscientes das habilidades e dificuldades de cada colaborador, pode fortalecer o trabalho.

Para que a gestão humanizada se sustente é preciso considerar alguns pilares fundamentais. Para se começar, a observação é fundamental em um gestor (líder), afim de que se entenda as subjetividades de cada pessoa, suas necessidades diárias em um ambiente de trabalho e como a organização pode ajudar. Esse é o primeiro passo para se humanizar uma gestão.

A aproximação também é um pilar fundamental para se manter uma gestão humanizada, pois é capaz de criar uma conexão e uma relação de confiança entre gestores e colaboradores. Os líderes tem o papel fundamental de manter essa relação, uma vez que os colaboradores precisam sentir que têm suporte para trabalhar e liberdade para se expressar.

A adaptação dos SCFV e organizações às necessidades dos colaboradores também é um dos pilares mais importantes e talvez o mais complexo. Os serviços precisam estar abertos a mudarem de ideias, processos e conceitos, sempre entendendo como isso impacta na gestão de pessoas.

Conseqüentemente, com uma gestão humanizada, os SCFV e as organizações ganham benefícios concretos. Dentre esses benefícios podemos observar a redução do turnover (rotatividade). Durante muito tempo as empresas não eram lugares agradáveis aos colaboradores devido à pressão e a falta de flexibilidade, tornando o ambiente hostil e cheio de cobranças. Esse cenário nunca foi saudável e por esse motivo os colaboradores mudavam de emprego sempre que possível. Isso traz grandes prejuízos para os SCFV, pois acabam perdendo um colaborador adaptado, com papel importante e que já está engajado com as metas. No entanto se o SCFV ou a organização possui uma gestão humanizada e mais empática, a tendência é ter funcionários felizes e mais comprometidos.

O aumento da produtividade é outro benefício que uma gestão de pessoas humanizada pode trazer. É preciso levar em consideração que para render bem, os colaboradores precisam de suporte e tranquilidade para trabalhar. Dessa forma, e ainda existindo a satisfação com sua posição na empresa e o clima organizacional, o nível de produtividade aumentará naturalmente.

Uma gestão humanizada é capaz ainda de atrair novos talentos para os serviços e organizações. Toda organização que faz questão em dar valor aos colaboradores e suas necessidades, está sujeita a ser bem vista no mercado. Isso desperta a atenção de colaboradores mais qualificados.

Na gestão humanizada, os colaboradores são colocados no centro das decisões, a fim de que se garanta as melhores condições para que eles desempenhem suas funções da melhor forma.

Os gestores ficam mais próximos de sua equipe, criando assim, um laço de confiança entre todos os membros.

Com esse movimento os SCFV e organizações estarão prontos para atraírem pessoas bem qualificadas, ou seja, novos talentos.

A gestão de pessoas humanizada pode fazer toda diferença para o desenvolvimento dos SCFV e outras organizações.

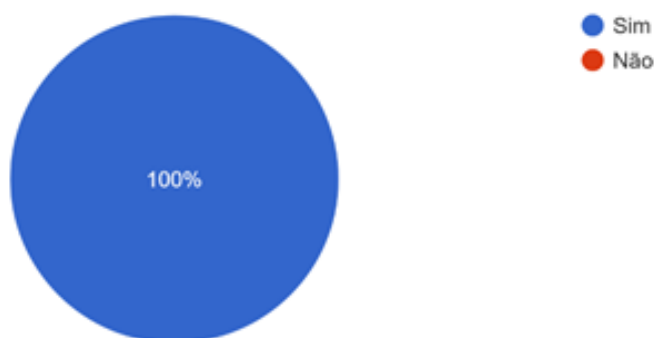
6 - PESQUISA DE CAMPO

Os gráficos a seguir referem-se a Pesquisa de Campo realizada através do Google Forms com perguntas fechadas para ter embasamento ao referencial teórico.

As perguntas foram destinadas aos profissionais e ex-profissionais dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da cidade de São Paulo.

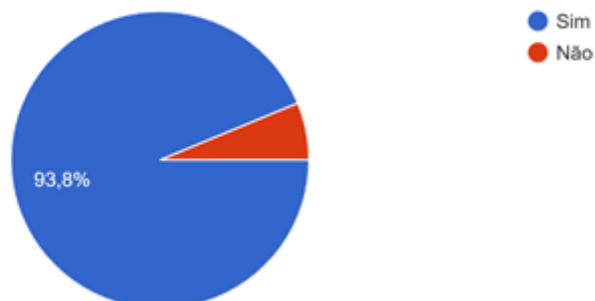
As respostas a seguir referem-se a perguntas destinadas ao cargo de liderança dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, denominada como Gerente de Serviços II.

Questão 1 - Você é ou já foi gerente de serviço em um SCFV?



O gráfico demonstra que 100% dos participantes da pesquisa de campo representados por 16 pessoas, exercem a função de Gerente de Serviços II nos SCFV, além de ser um cargo de confiança deve ser um cargo de liderança.

Questão 2 – Você acredita que é necessário uma formação para exercer um cargo de gerência no SCFV?



Dos participantes 93,8% acredita que ser necessário ter uma formação para exercer o cargo de gerencia e apenas 6,2% representado por 1 participantes diz não ser necessário ter uma formação.

Diante das funções a serem executadas no cargo de Gerente de Serviços II é importante a formação, pois o gerente de serviços precisa ter uma visão geral de todos os processos envolvidos, planejando, organizando, executando e delegando ações relacionadas ao projeto, tomando decisões que visam a eficiência no atendimento prestado.

Questão 3 – Qual sua área de formação?



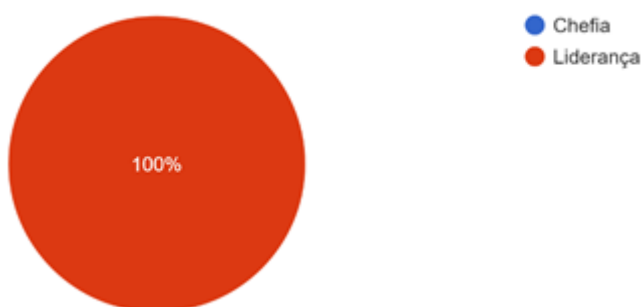
O gráfico acima retrata qual formação os participantes que responderam à pesquisa possuem.

Dentre as opções estavam a área pedagógica/educacional, administrativa e recursos humanos, psicologia e a social.

56,3% dos participantes são formados na área educacional/pedagógica, 25% na administrativa, 12,6% na área de humanas, no curso Psicologia e apenas um participante não informou a formação, apenas mencionou que: “A Vivência no Social é primordial para que o trabalho aconteça com responsabilidade e atenção a quem está sendo atendido. A formação também é uma exigência para o cargo e ajuda na parte burocrática do dia a dia. Também é necessário buscar sempre aprender sobre o que cargo exige de você como profissional. ”

O SCFV é um serviço desenvolvido dentro da política da Assistência Social, porém nenhum dos entrevistados possui a formação na área social.

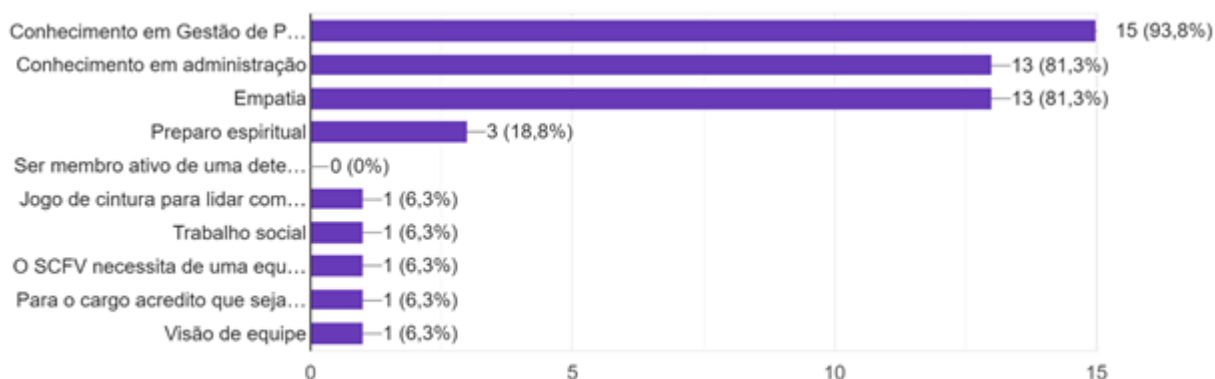
Questão 4 – Você acredita que um cargo de gerência de um SCFV é de liderança ou chefia?



O gráfico acima demonstra que todos os participantes consideram que um cargo de gerencia no SCFV deve ser de liderança.

Infelizmente existe a deficiência na prática, pois muitas vezes o Gerente de Serviço é um chefe, com a ideia de ser líder, nem todo gestor é líder. Liderar é ter habilidade para motivar, inspirar as pessoas de uma forma positiva, e essa motivação deve vir muito mais pelas atitudes práticas do Gerente de Serviços do que propriamente pelas palavras que ele diz.

Questão 5 – Quais características essenciais para exercer o cargo de gerência em um SCFV?



O gráfico acima nos traz um olhar de como deve ser a pessoa que exerce a função de Gerente de Serviços.

Quando se iniciou os projetos, não existia a função de gerente ou coordenador então as contratações eram feitas por afinidade, por gostar de crianças, por ter uma determinada religião, e por disponibilidade de tempo para o cuidar. Com passar do tempo o serviço se qualificou, e as exigências aumentou.

Dos participantes da pesquisa 93,8% acham que é necessário ter conhecimento em gestão de pessoas. E com 0% dos participantes consideram não ser necessário ser membro ativo de uma determinada religião, algo que era diferencial no passado para uma contratação, nos dias atuais através da pesquisa nos traz a reflexão que não se faz necessário.

Ter conhecimento em administração, ser empata, foi considerado na pesquisa como características essenciais sendo 81,3%.

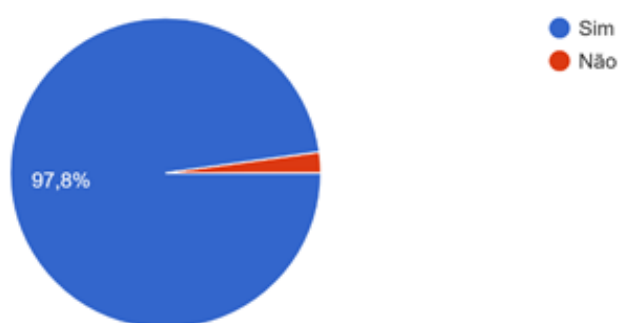
Para apenas 6,3% dos participantes acham que ter um preparo espiritual, ter jogo de cintura para lidar com situações inesperadas tanto com a equipe quanto com os atendidos, ter uma equipe, que juntamente do o gerente possa compreender as demandas, possibilidade de trabalho considerando as especificidades do local de atuação, assim, compreender a área social, autoconhecimento, trabalho com a rede são essenciais para exercer o cargo de Gerente de Serviços.

O comparativo das respostas das pessoas que exercem a função de Gerente de Serviços se dará nos próximos gráficos, pois assim como a Pesquisa de Campo foi realizada com os Gerentes de Serviços, as demais funções foram inclusas na Pesquisa de Campo.

As respostas a seguir referem-se a perguntas destinadas aos colaboradores dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

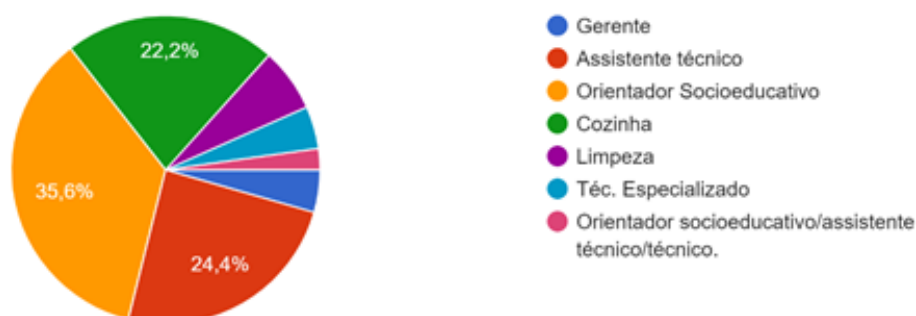
Para esta pesquisa contamos com a participação de 46 pessoas que trabalham no Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Questão 1 - Você trabalha ou já trabalhou em um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos?



De acordo com gráfico 97,8 % dos participantes trabalha ou trabalhou no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, apenas um participante mencionou que não trabalha no SCFV. Esta resposta deve ser desconsiderada, pois a pessoa respondeu apenas a primeira questão.

Questão 2 – Qual é (era) o cargo que exercia?



No SCFV existem alguns cargos, dependendo da tipologia do serviço.

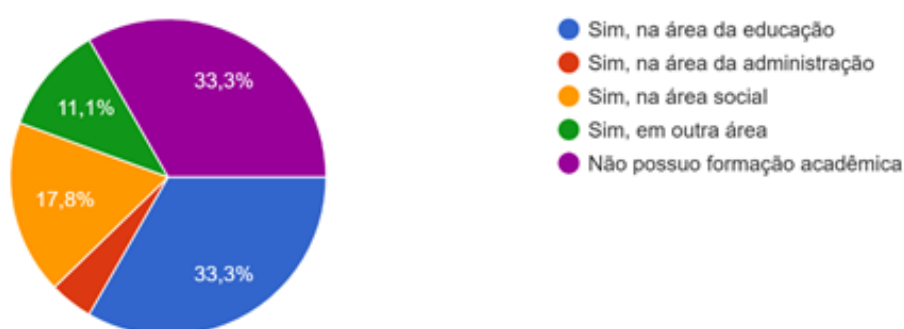
Dos participantes 35,6% são Orientadores socioeducativos, estes têm a função de desenvolve atividades destinadas a crianças e adolescentes em situação de risco social, com atribuições focadas em mediação de conflitos, orientação e uso dos serviços e de convivência, auxiliando na organização e coordenação das atividades socioeducativas.

Em seguida 31% representa os Assistente Técnicos e ou Técnico Especializado, sendo que 4,4% representado por duas pessoas tem a função de Técnico Especializado e 22,2 % são Assistentes Técnicos, ambos com a função de realizar trabalhos com as famílias, buscando o fortalecimento de vínculos familiares, convívio comunitário, a prevenção de situações de risco social e o desenvolvimento da autonomia e de sociabilidade dos atendidos e seus familiares.

Dentre os participantes, um representando 2,2%, iniciou suas atividades no SCFV como orientador socioeducativo e através de uma promoção exerce a função de Assistente Técnico momento.

A área operacional foram 28,9% dos participantes, dividido em 22% profissionais da cozinha e 6,7% da área higienização e limpeza. Estas funções são importantes, pois a alimentação é considerada uma atividade no SCFV. Estes profissionais precisam estar preparados, pois muitas vezes conseguem através da convivência um fortalecimento de vinculo significativo com o atendido, por isso dizemos que dentro do SCFV todos somos educadores sociais.

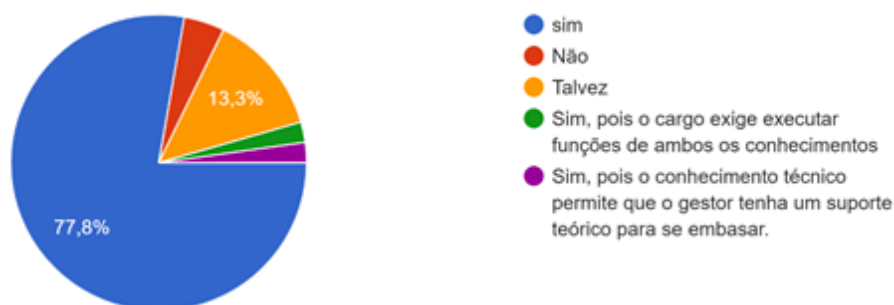
Questão 3 – Você possui formação acadêmica universitária?



O gráfico acima nos mostra que 66,7% das pessoas que responderam o questionário tem formação acadêmica nas áreas da educação, administração, social e em outras áreas.

Para exercer a função de orientador socioeducativo no SCFV não se faz necessário ter uma formação acadêmica, o gráfico demonstra que 33,3% possuem apenas o ensino médio.

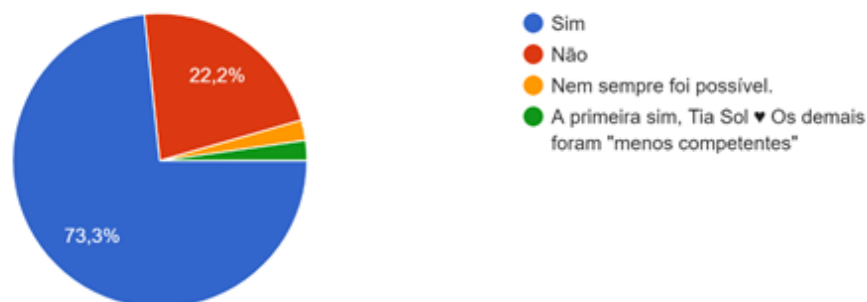
Questão 4 – Você acredita que o gerente do SCFV deveria possuir conhecimento em administração e recursos humanos?



Dentre os participantes da pesquisa 77,8% acredita ser necessário o Gerente de Serviços ter conhecimentos na área de administração e recursos humanos, mas a quem acredita que não há necessidade sendo representada por 4,4%.

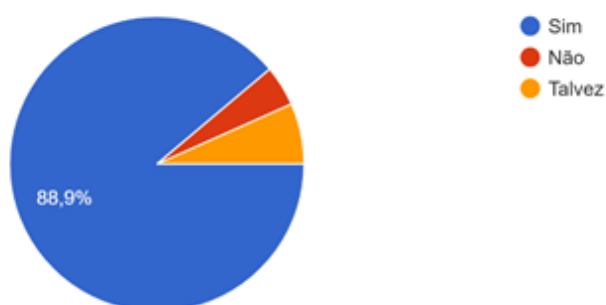
Um participante representado por 2,2% declarou que se faz necessário o Gerente de Serviços ter conhecimento, pois o cargo exige executar funções de ambos os conhecimentos. Assim como outro participante declarou que o conhecimento técnico permite que o gestor tenha um suporte teórico para se embasar.

Questão 5 – Os gerentes da organização na qual trabalha/trabalhou possuem ou possuíam habilidades de gerir as pessoas evitando ou mediando conflitos e adequando os colaboradores de acordo com suas áreas de maior habilidade?



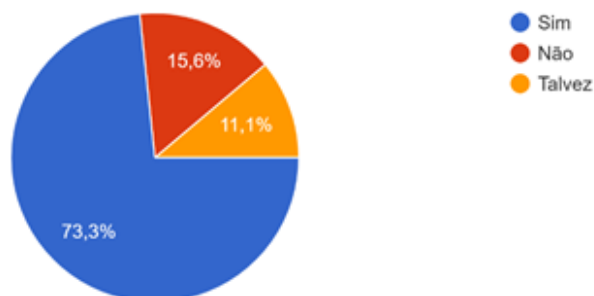
Diante das declarações dos participantes 73,3% dos Gerentes de Serviços dos SCFV possuem ou possuíam habilidades de gerir as pessoas evitando ou mediando conflitos e adequando os colaboradores de acordo com suas áreas de maior habilidade. Há um destaque para uma determinada profissional onde o participante declara que ela tinha as habilidades para gerir pessoas mediando conflitos, mas os seus sucessores não foram tão competentes e 2,2% declarou que nem sempre foi possível o Gerente de Serviço exercer este papel.

Questão 6 – Você concorda que é necessário mais que apego a “causa” para trabalhar no SCFV?



Dentre os participantes 88,9% acham necessário ter mais que apego pela causa para trabalhar no SCFV, mas 6,7% tem dúvidas sobre a questão e 2,2% acreditam que ainda se faz necessário ter apego para causa.

Questão 7 – Você acredita que um gerente que não possua as habilidades de gestão de pessoas possa afastar colaboradores competentes?



Com base nas respostas dos participantes o gráfico acima destaca de 73,3% das pessoas acreditam que um gerente que não possua as habilidades de gestão de pessoas possam afastar seus colaboradores. Em seguida 15,6% acreditam que não afetam os colaboradores não possuir habilidades de gestão de pessoas e 11,1% declarou que talvez não ter seja um problema.

Questão 8 – Com base em sua experiência, uma gestão atenta as pessoas da equipe, ciente da postura de liderança que um gerente deve possuir e consciente das habilidades e dificuldades de cada colaborador pode favorecer e fortalecer o trabalho do SCFV?



Diante da pesquisa de campo todos os participantes representando por 45 pessoas consideram que com base na experiência uma gestão atenta às pessoas da equipe, ciente da postura de liderança que um gerente deve possuir e consciente das habilidades e dificuldades de cada colaborador poderá favorecer e fortalecer o trabalho do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, totalizando 100% unanime.

7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do presente estudo foi possível compreender e identificar a importância da Gestão de pessoas nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Para isso foi realizado um profundo estudo a fim de entender e refletir sobre a origem dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e suas importâncias, assim como objetivos e modalidades desses serviços.

Este estudo de modo geral apontou de forma objetiva a importância da gestão de pessoas no funcionamento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, dentre outras organizações, trazendo ainda uma breve compreensão de como surgiu a Gestão de Pessoas e o objetivo de se ter uma gestão de pessoas dentro das organizações e serviços.

Outro importante ponto abordado, foram os diversos impactos negativos de uma má gestão de pessoas nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e nas organizações.

De acordo com a pesquisa realizada com colaboradores dos SCFV, foi possível observar de forma clara, que uma gestão atenta as pessoas de sua equipe, ciente da postura de liderança que um gerente deve possuir e conscientes das habilidades e dificuldades de cada colaborador, pode fortalecer o trabalho.

Contudo através desse estudo, foi possível reconhecer que as técnicas usadas na gestão de pessoas envolvem motivação, retenção e capacitação do colaborador com o objetivo de melhorar seu desempenho e da empresa. Vale destacar que a gestão de pessoas é um dos maiores desafios das empresas brasileiras, principalmente, na formação de lideranças para a empresa. Sem bons líderes, a empresa não vai para frente.

Por fim trouxe uma análise, apontando ferramentas para uma boa Gestão de Pessoas como instrumento para capacitar, organizar e potencializar as equipes nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e nas organizações. Tendo como ferramenta primordial a Gestão Humanizada que nada mais é que um conceito que respeita de forma especial e com cuidado as subjetividades de cada colaborador, mesmo que se tenha metas a se cumprir, e dessa forma proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável, com maior flexibilidade, possibilitando que o colaborador tenha mais suporte emocional.

A pesquisa foi de caráter bibliográfico, com o acesso ao conteúdo exposto nas aulas, no entanto foi feito o uso de outros materiais vinculados ao tema, como vídeo aulas entre outros, bem como a reflexão realizada e construída ao longo do curso.

8 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baptista, Rogério Rodolfo - **Saúde mental do trabalhador e do idoso** - Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A. 2020 – Disponível em: <https://kosmos-cronograma-anexo.s3.amazonaws.com/569222/4327bc73-48da-45a3-86f1-9e528aea508c.pdf> – Acesso em 09 de abril de 2022.

COMPLEO - **Gestão humanizada: qual sua importância e como implementá-la?** Disponível em: <https://blog.compleo.com.br/gestao-humanizada-qual-sua-importancia-e-como-implementa-la/> – Acesso em 09 de abril de 2022.

FISCAL.TI - **Erros de gestão de pessoas: quais são as consequências?** Disponível em: <https://www.fiscalti.com.br/erros-de-gestao-de-pessoas-quais-sao-as-consequencias/#:~:text=Ignorar%20o%20clima%20organizacional%20da%20empresa,Dados%20do%20Instituto&text=Muitos%20pelo%20estresse%20acarretado%20por,profissional%20que%20causa%20o%20turnover> - Acesso em 02 de abril de 2022.

MEDEIROS, JULIANA. GESUAS: **SCFV: TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE O SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS** – DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.GESUAS.COM.BR/BLOG/SCFV/#:~:TEXT=O%20SCFV%20DEVE%20SER%20DESENVOLVIDO,FAM%C3%ADLIAS%20E%20INDIV%C3%ADDUOS%20\(PAEFI\)ACESSO EM 26 MARÇO DE 2022.](HTTPS://WWW.GESUAS.COM.BR/BLOG/SCFV/#:~:TEXT=O%20SCFV%20DEVE%20SER%20DESENVOLVIDO,FAM%C3%ADLIAS%20E%20INDIV%C3%ADDUOS%20(PAEFI)ACESSO EM 26 MARÇO DE 2022.)

SAMPAIO Maria Mara - SOUZA Lorena Garcia Aragão de - **O Líder no Contexto Organizacional** – Disponível em: [file:///C:/Users/55119/Downloads/teorico%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/55119/Downloads/teorico%20(1).pdf) – Acesso em 07 maio de 2022.

SOLIDES - **GESTÃO DE PESSOAS: O QUE É, PILARES, IMPORTÂNCIA E APLICAÇÃO** – DISPONÍVEL EM: <HTTPS://BLOG.SOLIDES.COM.BR/GUIA-COMPLETO-DE-GESTAO-DE-PESSOAS/> - ACESSO EM 09 DE ABRIL DE 2022.

XERPAY BLOG - **CONHEÇA OS PRINCIPAIS SINTOMAS DE UMA MÁ GESTÃO DE PESSOAS** – DISPONÍVEL EM: <HTTPS://XERPAY.COM.BR/BLOG/MA-GESTAO/> ACESSO EM 09 DE ABRIL DE 2022.