

ESCOLA TECNICA ESTADUAL IRMÃ AGOSTINA
EXTENSÃO CEU CIDADE DUTRA
Recursos Humanos

Grace Carvalho de Souza
Heloisa Cristina Dias Matos
Michele Reis Lopes Damião

CONSULTORIA DE RECURSOS HUMANOS: DCM Consultancy

São Paulo
2023

Grace Carvalho de Souza
Heloisa Cristina Dias Matos
Michele Reis Lopes Damião

CONSULTORIA DE RECURSOS HUMANOS: DCM Consultancy

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos humanos da Escola Técnica Estadual Irmã Agostina – Extensão CEU Cidade Dutra, orientado pelo Prof.º Julio Landucci de Deus, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Recursos humanos.

São Paulo
2023

CONSULTORIA DE RECURSOS HUMANOS: DCM Consultancy

Grace Carvalho de Souza

Heloisa Cristina Dias Matos

Michele Reis Lopes Damião

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos humanos da Escola Técnica Estadual Irmã Agostina – Extensão CEU Cidade Dutra, orientado pelo Prof.º Julio Landucci de Deus, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Recursos humanos.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Orientador

Julio Landucci de Deus

Membro da banca (1)

Membro da banca (2)

Membro da banca (3)

RESUMO

Este trabalho apresenta um modelo de consultoria de recursos humanos desenvolvido pelos alunos da ETEC Irmã Agostina, da classe descentralizada CEU Cidade Dutra. Por meio da aplicação dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, os estudantes desempenharam a criação de uma empresa que presta serviços de consultoria em recursos humanos, considerando todos os aspectos relevantes para a sua implementação, incluindo análises dos principais problemas internos da empresa na qual será prestado o serviço de consultoria bem como métodos para promover o desenvolvimento de cada colaborador. O projeto consiste na apresentação de uma consultoria de recursos humanos demonstrando sua importância para o desenvolvimento de uma empresa, com métodos focados no setor de treinamento e desenvolvimento dos funcionários da empresa Mulheres à Obra. Além disso, foram realizadas pesquisas de análise dos principais problemas internos da empresa e de suas concorrentes para embasar suas decisões estratégicas a fim de melhorar o desenvolvimento da empresa bem como vantagem competitiva diante de suas concorrentes visto que através do foco no treinamento, desenvolvimento e bem-estar dos funcionários os mesmos produzem melhores resultados alavancando não só sua vida profissional bem como o desempenho da empresa como um todo.

Palavras chaves: Consultoria, treinamento, desenvolvimento, colaborador.

ABSTRACT

This work presents a human resources consulting model developed by the students of ETEC Irmã Agostina, from the decentralized class CEU Cidade Dutra. Through the application of the knowledge acquired in the classroom, the students created a company that provides consultancy services in human resources, considering all relevant aspects for its implementation, including analyzes of the main internal problems of the company in which it will be provided the consulting service as well as methods to promote the development of each employee. The project consists of the presentation of a human resources consultancy demonstrating its importance for the development of a company, with methods focused on the sector of training and development of employees of the company Mulheres à Obra. In addition, research was carried out to analyze the main internal problems of the company and its competitors to support its strategic decisions in order to improve the company's development as well as a competitive advantage over its competitors, since through the focus on training, development and well-being -employees' well-being they produce better results leveraging not only their professional life but also the performance of the company as a whole.

Keywords: Consulting, training, development, employee.

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	7
1.INTRODUÇÃO	8
1.1.Apresentação do problema e importância do tema	8
1.2.Objetivos da pesquisa	9
1.3.Justificativa da escolha do tema	10
1.4.Exploração da consultoria de RH.....	11
1.5.Prestação de serviços residenciais e seus desafios	12
1.6.Importância do treinamento no setor feminino	13
1.7.Questões de gênero no mercado de trabalho	14
2.DESENVOLVIMENTO	15
2.1.Metodologia	15
2.2.Coleta de dados	16
2.3.Seleção dos participantes	19
2.4.Análise de dados	19
2.5.Consultoria de RH para prestação de serviço residenciais	20
2.6.Desenvolvimento de estratégias de recrutamento e seleção	22
2.7.Treinamento e desenvolvimento de habilidade	24
2.8.Apoio na gestão de carreiras no setor de serviços residenciais.	26
2.9.Treinamento no setor feminino	27
3. PROBLEMATIZAÇÃO	29
3.1.Identificação das necessidades de treinamento	29
3.2.Desenvolvimento de programas de treinamento personalizados.	31
3.3.Avaliação de eficácia.	33
3.4.Inclusão de gênero no contexto do RH.	34
3.5.Igualdade de gênero no ambiente de trabalho	36
3.6.Política de diversidade e inclusão	38
3.7.Desafios enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho	39
3.8.Estudo de caso e apresentação de um caso prático de consultoria de Rh.....	40
3.9.Resultados obtidos com a implementação das estratégias.	41
4.DISSCUSSÃO E CONCLUSÕES	43
4.1.Implicações práticas para o setor feminino e a prestação de serviços residenciais.	44
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS	50

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o plano de consultoria de recursos humanos para a empresa Mulheres à Obra e através de uma visão completa dos setores da empresa, com foco principalmente no treinamento e desenvolvimento de colaboradores, demonstrar ações e estratégias para melhorias no funcionamento da empresa.

A Mulheres à Obra é uma empresa que atua no ramo da prestação de serviços como pintura, montagens de móveis, pequenas reformas, troca de gás e instalações elétricas, tendo uma equipe composta exclusivamente por mulheres. O foco da empresa é atender somente mulheres, proporcionando um ambiente seguro e confortável para suas clientes, destacando-se pela sua visão de inclusão e igualdade de gênero.

A identificação da necessidade de implementação de uma consultoria de recursos humanos na empresa decorreu de pesquisas que identificaram que um dos principais problemas que ocorrem em empresas deste ramo é a falta de treinamento e capacitação dos funcionários ocasionando irregularidades nos serviços prestados impactando diretamente na experiência e satisfação dos clientes que conseqüentemente refletem na reputação da empresa para o mercado.

Por meio da elaboração de uma consultoria de recursos humanos focada no treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, foram realizadas análises acerca dos principais problemas internos de empresas do ramo escolhido, e utilizando fundamentações teóricas acerca do surgimento do treinamento e desenvolvimento de pessoas bem como da consultoria de RH, foram desenvolvidas estratégias a serem aplicadas pela consultoria na empresa Mulheres à Obra visando evitar tais problemas e demonstrando a efetividade em empresas do ramo, entre outros elementos, que serão detalhadamente apresentados ao longo do presente trabalho.

1.INTRODUÇÃO

1.1.Apresentação do problema e importância do tema

A empresa Mulheres a Obra está no mercado de reformas e serviços residenciais, oferecendo uma proposta inovadora ao contar com uma equipe formada exclusivamente por mulheres. No entanto, algumas empresas concorrentes têm enfrentado problemas em relação ao despreparo e falta de organização das suas colaboradoras, o que tem gerado reclamações por parte dos clientes.

Ao ingressar nesse mercado altamente competitivo, a Mulheres à Obra reconheceu a importância crucial de evitar os problemas observados em suas concorrentes, como a Manas à Obra e Mana Conserta. Consciente disso, a empresa contratou a DCM Consultancy para oferecer treinamento e consultoria, visando aprimorar suas práticas operacionais e, assim, evitar que os mesmos problemas enfrentados por outras empresas se repetissem.

As críticas recorrentes expressas pelos clientes nas avaliações do Google sobre as concorrentes destacam a falta de pontualidade, organização e a qualidade dos serviços prestados. Estes pontos negativos são resultado de uma ineficiência no treinamento técnico oferecido às colaboradoras, especialmente no contexto de um ramo que demanda habilidades específicas, como o de reformas e serviços residenciais.

Um exemplo disso é a avaliação da cliente Nina Nuernberger, que relatou a falta de pontualidade, profissionalismo e qualidade do serviço prestado pela empresa concorrente Mana Conserta. Esses problemas podem ser atribuídos à falta de treinamento técnico adequado das colaboradoras, o que compromete a imagem da empresa e a satisfação dos clientes.

É essencial compreender que o treinamento técnico não apenas aprimora as habilidades técnicas, mas também promove a excelência na prestação de serviços. No caso das mulheres que atuam nesse segmento, oferecer treinamento não apenas melhora a qualidade do trabalho realizado, mas também contribui para sua valorização profissional e empoderamento dentro de um mercado historicamente dominado por homens.

Portanto, é fundamental que as empresas invistam em treinamento técnico para suas colaboradoras, proporcionando a elas as habilidades e conhecimentos

necessários para desempenhar suas funções de forma eficiente. Dessa forma, será possível garantir a satisfação dos clientes, fortalecer a imagem da empresa e contribuir para o desenvolvimento profissional das mulheres no ramo de reformas e serviços residenciais.

1.2.Objetivos da pesquisa

A pesquisa tem como objetivo principal demonstrar a eficácia da implantação de uma consultoria de treinamento e desenvolvimento em uma empresa. Para isso, serão realizados estudos de caso que apresentarão informações relevantes sobre a importância do treinamento técnico e como ele pode impactar positivamente o desempenho das colaboradoras e a satisfação dos clientes.

Como mencionado anteriormente, a falta de treinamento técnico pode comprometer a qualidade dos serviços prestados por uma empresa, gerando insatisfação por parte dos clientes. Nesse sentido, a consultoria de treinamento e desenvolvimento surge como uma solução eficaz para capacitar as colaboradoras, proporcionando a elas as habilidades e conhecimentos necessários para desempenhar suas funções de forma eficiente.

Por meio de estudos de caso detalhados, serão exploradas situações reais em que uma empresa, diante de desafios específicos ou deficiências operacionais, optou por buscar a orientação de uma consultoria especializada em treinamento e desenvolvimento. A análise desses casos permitirá identificar não apenas os problemas enfrentados pela empresa antes da implementação da consultoria, mas também as soluções aplicadas e os resultados alcançados após a intervenção.

Dessa forma, a pesquisa tem como objetivo contribuir para o conhecimento sobre a importância do treinamento técnico e como a implantação de uma consultoria de treinamento e desenvolvimento pode ser uma estratégia eficaz para melhorar o desempenho das colaboradoras e a satisfação dos clientes. Os estudos de caso apresentados ao longo da pesquisa serão fundamentais para comprovar essa eficácia e fornecer incentivo para que outras empresas possam adotar essa prática em seus negócios.

1.3. Justificativa da escolha do tema

A empresa de consultoria DCM Consultancy optou por atuar nesta área visto que o treinamento e desenvolvimento (T&D) nas empresas desempenha um papel crucial no fortalecimento e no crescimento organizacional. É um investimento estratégico que não apenas aprimora as habilidades dos colaboradores, mas também impulsiona a inovação, a competitividade e a adaptação às mudanças constantes no mercado. Peter Drucker, renomado guru da gestão, destacou a importância do desenvolvimento contínuo ao afirmar que "o conhecimento tem que ser melhorado, desafiado e aumentado constantemente, ou ele desaparecerá rapidamente" (Drucker, 1999). Essa ideia destaca como o aprendizado contínuo é essencial para a sobrevivência e o crescimento sustentável das organizações.

Primeiramente, o T&D proporciona aos colaboradores a oportunidade de adquirir novas habilidades e conhecimentos que são fundamentais para a execução eficiente de suas funções. Ao investir no desenvolvimento dos funcionários, as empresas capacitam sua equipe para enfrentar desafios de forma mais eficaz, aumentando a qualidade do trabalho realizado. Como Jack Welch, ex-CEO da General Electric, observou: "A empresa que mais treina seus trabalhadores ganha" (Welch, 2005). Este pensamento ressalta a relação entre investir no aprimoramento dos colaboradores e a vantagem competitiva da empresa.

A escolha deste tema se fundamenta na necessidade de realçar a relevância estratégica do T&D, principalmente em setores específicos, como o de reformas e serviços residenciais, onde a capacitação técnica e o aprimoramento das habilidades são essenciais. Conforme discutido anteriormente, investir em treinamento técnico para mulheres que atuam nesse ramo de reformas e serviços residenciais é crucial não apenas para melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas também promove a diversidade e a igualdade de gênero no local de trabalho. Através do fortalecimento das habilidades técnicas e do aprimoramento do conhecimento, as mulheres podem alcançar patamares mais elevados de realização profissional, aumentando a representatividade feminina em setores tradicionalmente masculinos.

1.4.Exploração da consultoria de RH

A consultoria de Recursos Humanos (RH) emergiu como uma resposta à crescente necessidade das empresas em otimizar sua gestão de pessoas e enfrentar desafios específicos relacionados à força de trabalho. Ela se destaca como um serviço especializado oferecido por profissionais experientes e qualificados na área de RH, que fornecem orientação estratégica, apoio técnico e soluções personalizadas para as demandas de recursos humanos das organizações.

Essas consultorias surgiram com o intuito de suprir lacunas e oferecer atendimento especializado em questões relacionadas à gestão de pessoas. Em um mundo corporativo dinâmico e competitivo, onde a eficiência, a produtividade e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores são fundamentais, a consultoria de RH atua como um parceiro estratégico.

A importância da consultoria de RH está no seu papel de agregar valor às empresas. Ela oferece uma perspectiva externa e imparcial, enriquecendo a gestão de pessoas com práticas atualizadas. Ao alinhar os programas de treinamento e desenvolvimento às metas da empresa, a consultoria de RH contribui diretamente para o crescimento organizacional.

Segundo Dave Ulrich, referência em gestão de Recursos Humanos, "O valor do RH não está naquilo que faz, mas nos resultados que cria" (Ulrich, 1998). Essa afirmação ressalta a importância de uma abordagem estratégica e orientada para resultados no âmbito do RH, especialmente quando se trata de treinamento e desenvolvimento.

Ao compreender as demandas específicas da empresa, uma consultoria de RH pode criar programas de treinamento sob medida, que atendam às necessidades dos colaboradores, alinhados à cultura organizacional e aos objetivos estratégicos da empresa. Isso inclui desde a identificação de lacunas de habilidades até a implementação de soluções de aprendizagem eficazes.

Portanto, uma consultoria de RH especializada em treinamento e desenvolvimento não apenas enriquece as estratégias de capacitação das empresas, mas também contribui para o alinhamento entre os objetivos organizacionais e as necessidades individuais dos colaboradores. Seu papel estratégico é essencial para promover o crescimento e a competitividade da empresa.

1.5.Prestação de serviços residenciais e seus desafios

A prestação de serviços residenciais é um setor diversificado e fundamental, composto por uma ampla gama de atividades que abrangem desde limpeza e jardinagem até reformas e reparos domésticos. Esses serviços desempenham um papel crucial na manutenção, melhoria e personalização das residências, promovendo o conforto e a qualidade de vida dos moradores.

No entanto, esse campo enfrenta uma série de desafios significativos que podem afetar a qualidade e eficácia dos serviços prestados. Um desses desafios está relacionado à alta expectativa dos clientes. As demandas dos clientes estão em constante evolução, exigindo não apenas serviços de alta qualidade, mas também personalização e atenção aos detalhes para atender às necessidades individuais de cada cliente.

Além disso, o mercado de prestação de serviços residenciais é altamente competitivo, demandando diferenciação e inovação para se destacar entre os concorrentes. Nesse contexto, as mulheres têm conquistado espaço nesse setor, realizando trabalhos de reforma e serviços residenciais com habilidades técnicas e um olhar minucioso para os detalhes.

Contudo, a busca por mão de obra qualificada é um desafio constante. As mulheres que atuam nesse ramo muitas vezes enfrentam a necessidade de comprovar suas habilidades técnicas, superando estereótipos de gênero e buscando oportunidades de treinamento e capacitação para se destacarem em áreas historicamente dominadas por homens.

Gerenciar o tempo e os recursos de forma eficiente é outra questão crucial. Lidar com vários clientes e projetos simultaneamente requer organização e habilidades de logística para atender às demandas de maneira eficaz, mantendo a qualidade e a satisfação do cliente.

Os serviços prestados por mulheres nesse contexto não só enfrentam os desafios comuns do setor, mas também lidam com barreiras de gênero. Entretanto, sua presença traz uma abordagem diferenciada, com atenção aos detalhes, cuidado no relacionamento com o cliente e uma perspectiva muitas vezes inovadora para as necessidades residenciais.

Enfrentar esses desafios requer não apenas competências técnicas, mas também uma abordagem estratégica. É essencial oferecer suporte, treinamento e

oportunidades de desenvolvimento para as mulheres que atuam nesse campo, promovendo não apenas a qualidade dos serviços, mas também a diversidade e a igualdade de oportunidades no mercado de trabalho.

1.6.Importância do treinamento no setor feminino

O treinamento desempenha um papel crucial no fortalecimento e avanço do setor feminino em vários domínios, incluindo no âmbito profissional. Investir em treinamento para mulheres não apenas promove a igualdade de gênero, mas também traz uma série de benefícios para as organizações.

Um dos principais benefícios do treinamento para mulheres é a promoção da igualdade de gênero. Ao oferecer oportunidades de capacitação e desenvolvimento profissional, as empresas podem ajudar a diminuir a diferença de habilidades e oportunidades entre homens e mulheres. Isso não apenas contribui para um ambiente mais justo, mas também demonstra um compromisso genuíno com a diversidade e inclusão.

Além disso, o treinamento adequado para mulheres pode resultar em um aumento significativo da lucratividade para as organizações. Mulheres capacitadas e bem treinadas são capazes de contribuir mais efetivamente para o crescimento e sucesso do negócio. Sejam elas empreendedoras, líderes ou colaboradoras, quando equipadas com habilidades aprimoradas, as mulheres podem impulsionar a inovação, produtividade e eficiência no ambiente de trabalho, refletindo diretamente nos resultados financeiros da empresa.

Outro aspecto relevante é o impacto positivo na criação de ambientes psicologicamente seguros e inclusivos. O treinamento proporciona às mulheres as habilidades necessárias para desempenhar seus papéis de maneira mais confiante e eficaz. Isso contribui para a redução de estereótipos de gênero, aumenta a autoconfiança das profissionais e promove um ambiente de trabalho mais respeitoso e acolhedor para todos os colaboradores.

Além desses benefícios, o treinamento direcionado para mulheres pode ampliar as oportunidades de progressão na carreira, proporcionando maior acesso a cargos de liderança e oportunidades de crescimento profissional. Isso não apenas ajuda a criar modelos femininos de liderança, mas também incentiva o desenvolvimento de líderes mais diversos e inclusivos em todos os níveis hierárquicos.

Em resumo, investir em treinamento para mulheres é uma estratégia inteligente e necessária para promover a igualdade de gênero, impulsionar a lucratividade empresarial e criar ambientes de trabalho mais seguros e inclusivos. É uma abordagem que não apenas beneficia as mulheres individualmente, mas também contribui para o sucesso e a sustentabilidade das organizações no mercado atual, onde a diversidade e a equidade são cada vez mais valorizadas.

1.7. Questões de gênero no mercado de trabalho

As questões de gênero no mercado de trabalho têm sido um tema central de discussão e reflexão em todo o mundo. Embora tenham ocorrido avanços significativos em direção à igualdade de gênero, ainda persistem desafios que afetam mulheres e pessoas de identidades de gênero diversas em diversos aspectos profissionais.

A diferença salarial é uma das preocupações mais evidentes. Globalmente, as mulheres continuam recebendo salários menores do que homens, mesmo desempenhando o mesmo trabalho ou ocupando cargos semelhantes.

A discrepância de oportunidades no ambiente profissional para mulheres afrodescendentes é ainda mais acentuada. Estatísticas fornecidas pelo IBGE (2019) revelam que uma mulher negra ganha aproximadamente 44,4% a menos do que o rendimento médio de homens brancos, que, de acordo com a mesma pesquisa, são identificados como o grupo com a maior média salarial no país.

Além disso, a representatividade feminina em cargos de liderança ainda é baixa em muitos setores. As mulheres enfrentam obstáculos para acessar cargos de alta gerência e direção, devido a barreiras como estereótipos de gênero, falta de oportunidades de desenvolvimento e discriminação no ambiente de trabalho.

Outro aspecto preocupante é a segregação ocupacional, onde determinadas profissões são dominadas por um gênero específico. Áreas como ciência, tecnologia, engenharia e matemática, por exemplo, tendem a ter menos mulheres, enquanto setores como educação e saúde são mais feminizados. Essa segregação perpetua estereótipos de gênero e limita o acesso das mulheres a oportunidades de carreira em determinados campos.

O assédio sexual e moral é uma realidade enfrentada por muitas mulheres no ambiente de trabalho. Esse tipo de comportamento cria ambientes hostis e inseguros, impactando negativamente a saúde mental e o bem-estar das profissionais. A falta de políticas adequadas para prevenir e lidar com o assédio contribui para a perpetuação dessas situações.

No entanto, apesar desses desafios, têm sido implementadas iniciativas para promover a igualdade de gênero no mercado de trabalho. Programas de treinamento e capacitação, políticas de diversidade e inclusão, bem como quotas de gênero em cargos de liderança, têm sido adotados por várias empresas e governos como medidas para combater a desigualdade.

É fundamental, portanto, continuar trabalhando para eliminar as barreiras e desigualdades de gênero no mercado de trabalho. Isso inclui promover uma cultura organizacional inclusiva, garantir igualdade salarial, proporcionar oportunidades de desenvolvimento e eliminar práticas discriminatórias. A busca pela igualdade de gênero no ambiente profissional não é apenas uma responsabilidade das empresas, mas de toda a sociedade, visando um futuro mais justo e igualitário para todas as pessoas, independentemente de seu gênero.

2.DESENVOLVIMENTO

2.1.Metodologia

No intuito de compreender melhor a experiência das mulheres que já demandaram serviços domésticos e verificar suas percepções sobre o aumento da violência contra a mulher, foi realizada uma pesquisa de campo por meio do Google Forms. Esta pesquisa consistiu em um questionário com seis perguntas direcionadas, visando a avaliar a percepção dessas mulheres e a necessidade de serviços prestados por empresas como Mulheres à Obra.

As questões exploraram a experiência das mulheres com os serviços prestados, indagando sobre a satisfação em relação à qualidade e segurança durante a execução dos trabalhos. Além disso, houve perguntas específicas sobre a percepção das participantes em relação ao aumento da violência contra a mulher nos

dias atuais, buscando compreender se essas questões influenciam na escolha dos prestadores de serviço.

O objetivo central foi demonstrar a necessidade e a importância de empresas como Mulheres à Obra, que oferecem serviços residenciais com equipes formadas por mulheres. Através de relatos hipotéticos de situações em que as participantes poderiam sentir-se vulneráveis ou desconfortáveis ao lidar com prestadores de serviços masculinos, a pesquisa buscou averiguar a preferência das mulheres em contar com equipes compostas por mulheres para serviços em suas residências.

Ao compilar e analisar os resultados desta pesquisa, busca-se não somente entender as necessidades e expectativas das mulheres em relação aos serviços residenciais, mas também evidenciar a relevância de empresas como Mulheres à Obra, que oferecem não apenas serviços de qualidade, mas também um ambiente mais seguro e confortável para as mulheres em suas residências.

2.2.Coleta de dados

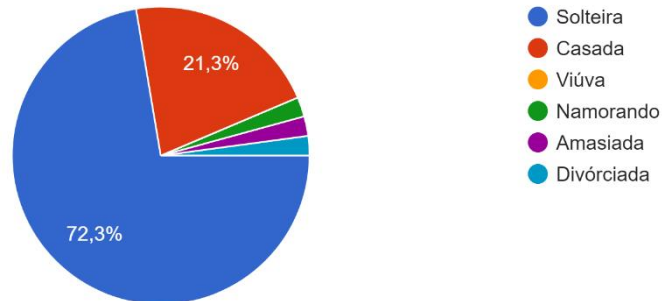
O processo de coleta de dados foi conduzido de forma a garantir a confidencialidade das informações e a representatividade da amostra, visando obter relatos precisos e relevantes sobre a percepção e experiência das mulheres em relação aos serviços prestados e à violência contra a mulher.

O questionário foi realizado ao longo de um período determinado, permitindo um alcance mais amplo e uma diversidade maior de respostas. As participantes foram encorajadas a responder de forma anônima e franca, garantindo que suas respostas refletissem suas percepções reais, sem qualquer viés ou constrangimento.

Considerando que, frequentemente, as mulheres casadas contam com o auxílio de seus esposos para realizar serviços domésticos, a primeira pergunta teve como objetivo identificar o estado civil das 47 participantes, bem como a faixa etária de cada uma delas. Essa informação foi buscada para fornecer uma base mais sólida para as perguntas subsequentes, como pode ser visualizado nos gráficos a seguir.

Qual o seu estado civil?

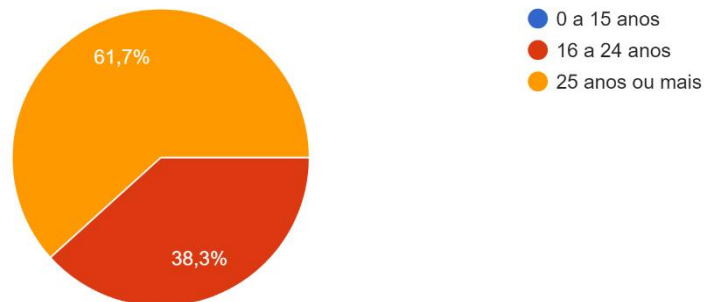
47 respostas



Cerca de 72,3% das participantes são solteiras, 21,3% estão casadas, e cerca de 2,1% das participantes estão divorciadas, 2,1% namorando e 2,1% amasiadas.

Qual a sua faixa etária?

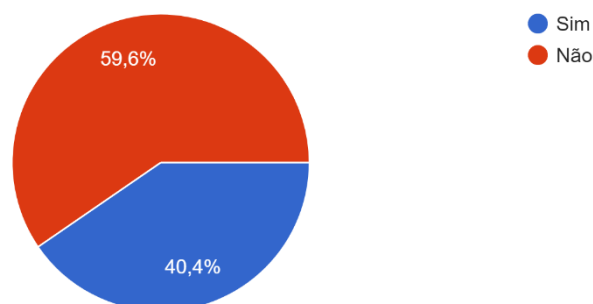
47 respostas



Pode ser observado também de 61,7% das participantes tem 25 anos ou mais e 38,3% tem entre 16 a 24 anos de idade.

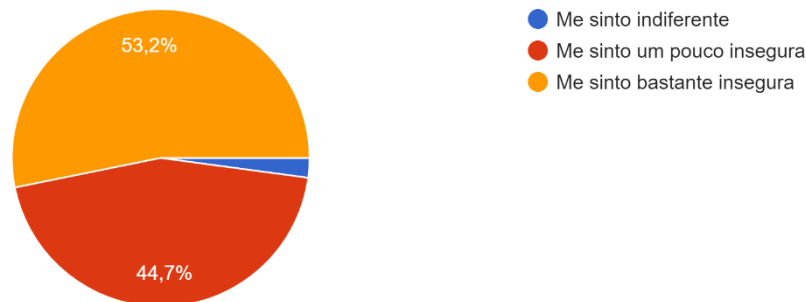
Ao procurar prestação de serviços você se sente confortável em ser atendida por homens?

47 respostas



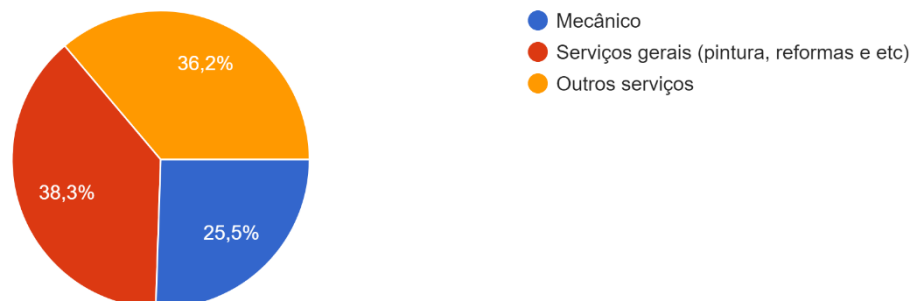
Nesta questão específica, o propósito da pesquisa tornou-se mais claro. Ela teve como intuito compreender o nível de conforto das mulheres ao serem atendidas por homens no setor de prestação de serviços. A maioria, aproximadamente 59,6%, indicou que não se sente à vontade nessa situação.

“Bairros da Zona Sul estão no ranking dos bairros com maior índice de violência contra a mulher de acordo com o mapa da desigualdade pela Rede nos...em relação à segurança da mulher na sociedade?
47 respostas



Na questão subsequente, foram expostos dados que destacam os bairros da zona sul como a área com maior índice de violência contra a mulher em São Paulo. Em resposta a essas informações, cerca de 44,7% das participantes relataram sentir-se um pouco inseguras, enquanto 53,2% afirmaram sentir-se bastante inseguras. Apenas 2,1% indicaram sentir-se indiferentes diante dessa situação.

Na prestação de quais destes serviços você se sente descredibilizada? Ou seja, sente que sua opinião não é ouvida quando o atendimento é realizado por um homem?
47 respostas



Ao longo dos anos, devido a aspectos culturais arraigados de machismo e uma percepção de superioridade masculina, as mulheres frequentemente se veem desacreditadas e suas vozes não são devidamente consideradas em diversos

contextos. Esta questão buscou avaliar os sentimentos das mulheres em relação a essa dinâmica no setor de prestação de serviços, conforme refletido nos dados apresentados.

Por fim, a última questão foi elaborada de maneira descritiva, com o propósito de oferecer espaço para relatos por parte das participantes acerca da situação hipotética apresentada e da possível sensação delas caso os serviços de reformas residenciais fossem executados por mulheres em lugar de homens.

Dentre os relatos descritos destacam-se os seguintes:

“Me sentiria desconfortável sendo atendida por um homem, até pelos casos de assédio e violência que vemos hoje em dia, talvez com uma mulher eu me sentiria melhor”

“Seria muita mais tranquilo. Para me chamar um marido de aluguel penso mil vezes e tem momentos que acabo pedindo para conhecidos. Vou contar um episódio. Moro sozinha e eu fiquei 5 dias com a resistência do chuveiro queimada pelo fato de não ter uma pessoa que me passasse segurança para pagar. Até que um dia pedir para um conhecido trocar para mim. Infelizmente, vivemos em uma sociedade que não traz segurança para as mulheres. Somos chicoteadas todos os dias... e diante disso receber um prestador de serviço em casa nos traz muita insegurança e desconforto.”

2.3. Seleção dos participantes

A coleta de dados para a pesquisa de campo foi realizada de maneira cuidadosa e abrangente, com a participação de 47 mulheres que responderam ao questionário elaborado no Google Forms.

Para alcançar um número significativo de participantes, estratégias de divulgação foram empregadas em diferentes canais. Utilizou-se a disseminação do formulário por meio de redes sociais, grupos, além do contato direto com mulheres que poderiam contribuir com suas experiências e opiniões para enriquecer a pesquisa.

2.4. Análise de dados

A realização desta pesquisa de campo foi fundamental para a obtenção de dados valiosos sobre a percepção, experiência e opiniões de 47 mulheres que prontamente se dispuseram a compartilhar suas visões. A coleta de dados permitiu uma análise mais aprofundada das perspectivas dessas mulheres em relação aos

serviços prestados no ramo residencial, bem como sua percepção sobre questões de gênero e violência contra a mulher.

Os dados coletados oferecem uma visão abrangente e significativa sobre como as mulheres se sentem em relação à presença masculina na prestação de serviços residenciais, as questões de segurança e o impacto que a oferta de serviços liderados por mulheres poderia ter sobre a sua sensação de conforto.

A partir das respostas obtidas, tornou-se evidente a importância de empresas e serviços que promovem equipes formadas exclusivamente por mulheres, especialmente no contexto de prestação de serviços residenciais. Essa abordagem atende não apenas às necessidades práticas dos clientes, mas também reflete a busca por um ambiente mais seguro e confortável para as mulheres, alinhado às suas percepções e necessidades.

A pesquisa de campo mostrou-se como um instrumento crucial para captar não apenas dados quantitativos, mas também percepções qualitativas valiosas. As respostas das participantes contribuíram significativamente para o entendimento das preocupações, preferências e perspectivas das mulheres, permitindo um embasamento mais sólido para estratégias e serviços que busquem atender e respeitar tais demandas.

2.5.Consultoria de RH para prestação de serviço residenciais

A prestação de serviços residências oferecem serviços desde pequenos reparos a grandes reformas de imóveis residenciais. Alguns dos serviços que são prestados por prestadores de serviços residenciais:

- Alvenaria: pequenos serviços de construção, demolição ou reformas em estruturas, paredes, colocação de pisos e azulejos, gesso, madeira, serviços em geral (SHUTTERSTOCK, 2017);

- Elétrica: instalação de disjuntores, tomadas, interruptores, lâmpadas e quadros de luz; extensões para novas ligações elétricas, instalação e manutenção de chuveiros, torneiras elétricas, ventiladores; reparos elétricos em geral (SHUTTERSTOCK, 2017);

- Hidráulica: eliminação de goteiras e vazamentos em geral; limpeza de caixa d'água, desentupimentos de canos e calhas, reparos hidráulicos em válvulas, torneiras, instalação de vaso sanitário e filtro de cozinha (SHUTTERSTOCK, 2017);

- Jardinagem: manutenção do jardim, paisagismo, poda de árvores e gramados, limpeza de terrenos, adubação, irrigação e plantio em geral (SHUTTERSTOCK, 2017);

- Pintura: pintura em fachadas e ambientes internos; pequenos reparos em paredes, portas e janelas (SHUTTERSTOCK, 2017);

- Diversos: montagem e desmontagem de móveis para mudança; troca de puxadores e dobradiças de armários, estantes e roupeiros; instalação de suportes de TV; reposição de vidros e telhas; instalação de cortinas e persiana (SHUTTERSTOCK, 2017).

Segundo Oliveira, “Consultoria é um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação” (OLIVEIRA, 1999, p.21)

O artigo de Case (1997) aborda diversas definições de consultoria apresentadas por especialistas. Segundo o Instituto de Consultores de Organização do Reino Unido, consultoria é um serviço oferecido por profissionais independentes para identificar e investigar problemas relacionados à política, organização e procedimentos, recomendando ações apropriadas e auxiliando na implementação dessas sugestões.

A Consultoria Especializada atua dentro de uma ou de algumas áreas específicas da empresa-cliente. Seus benefícios são: a melhor qualidade nos serviços, maior interação com outros sistemas da empresa-cliente, maior rapidez, menor custo e maior nível de treinamento em tempo real e na tarefa; e suas precauções, definir de forma correta e minuciosa o assunto da consultoria e verificar o grau efetivo de especialização do consultor no assunto (PEREIRA, 2021).

A consultoria de Rh no setor de serviços residenciais desempenha um papel crucial para otimizar a eficiência e a qualidade do trabalho. Seu foco está na seleção e treinamento de profissionais especializados em atender às demandas específicas do ambiente residencial. Ao desenvolver processos seletivos criteriosos e oferecer treinamentos adaptados, a consultoria visa garantir não apenas habilidades técnicas,

mas também competências comportamentais essenciais para uma interação positiva com os clientes domésticos.

Além disso, a consultoria estabelece políticas claras para orientar o comportamento profissional em ambientes residenciais, abrangendo questões como ética, conduta e vestimenta. A consultoria também se concentra na motivação e no engajamento dos profissionais, reconhecendo a importância de recompensas e incentivos alinhados às preferências individuais.

A empresa Mulheres a Obra iniciou recentemente os serviços de prestação de serviços residenciais, consiste na prestação de serviços realizados por mulheres, os quais são tipicamente associados a trabalhos realizados por homens, tais como serviços de reparos domésticos. A empresa tem como foco garantir a segurança das mulheres, que muitas vezes não se sentem confortáveis com a presença de homens em suas residências para realizar tais serviços, como pintura, conserto de encanamentos, entre outros. Em busca de uma entrega de excelência no serviço ao seu consumidor procurou ajuda a consultoria DCM Consultancy, para analisar seus concorrentes e quais desafios que eles enfrentam nesse ramo, com isso analisar os seus possíveis desafios no mercado.

A DCM Consultancy, uma empresa de consultoria fundada em 2023, com o objetivo de mostrar aos seus clientes uma visão ampla dos problemas ou futuros problemas que a empresa possuirá, trazendo consigo a solução detalhada e simplificada ao seu cliente. Tendo o foco na capacitação e desenvolvimento nas empresas-clientes desempenhando um papel essencial no fortalecimento e no crescimento da empresa-cliente.

2.6.Desenvolvimento de estratégias de recrutamento e seleção

Desenvolver estratégias eficazes de recrutamento e seleção, é fundamental compreender as necessidades específicas da empresa e da posição em questão. Começando definindo claramente os requisitos do cargo, estabelecendo critérios de seleção e identificando os canais de recrutamento mais adequados ao perfil desejado. Além disso, considerar a utilização de entrevistas comportamentais, avaliações práticas e testes específicos para avaliar as habilidades necessárias.

É através do processo de recrutamento e seleção que o gestor consegue efetivamente verificar se um candidato tem ou não o perfil necessário para preencher

uma vaga de trabalho na empresa. Recrutamento é a condição para que a empresa possa escolher a pessoa certa para o cargo adequado (SOUZA; KANAANE; FERNANDEZ, 2015).

O recrutamento é o conjunto de processos em que se espera atrair funcionários qualificados para uma área específica, visando sempre as necessidades presentes e futuras de RH da organização (CHIAVENATO, 2004). Esta forma de angariar pessoas gera a composição dos colaboradores frente às necessidades da empresa, mostrando quando e quantas pessoas a empresa deve empregar, contudo cada processo de recrutamento baseia-se em conceitos de adequação ou contratação de novos membros (PONTES, 2004).

A seleção, se inicia quando o recrutamento se finaliza, nesse processo é feita uma seleção dos candidatos mais adequados as necessidades do cargo e da organização, funciona como uma espécie de filtro. Nessa etapa são avaliadas as competências, o potencial e o conhecimento de cada candidato.

Segundo Werther e Davis (1983) o processo de seleção é uma série de passos específicos, para decidir que recrutados devem ser contratados. Nessa etapa podem ser utilizados mecanismos de seleção para avaliar e comparar as qualificações dos candidatos, os meios de avaliações mais comuns segundo Elgenneni (2009) são:

Formulários de emprego: indispensável em um processo de seleção que tenha muitos candidatos, pois elimina candidatos que não tem os requisitos exigidos para a vaga, como uma formação específica experiência profissional mínima ou idade (ELGENNENI,2009).

Testes: É um conjunto de exercícios que servem para avaliar aptidões necessárias para o cargo. Alguns tipos de testes são: testes de inteligência, testes de personalidade, testes de aprendizado, testes biológicos ou fisiológicos, testes de valores (ELGENNENI,2009).

Entrevistas: permite o contato direto entre o contratante e a candidato. Para o contratante em uma entrevista é necessário organizar um roteiro de perguntas e respostas, é necessário ser observador para analisar cada detalhe e cada resposta do candidato. Para o candidato, é preciso estar preparado para responder perguntas pessoais e profissionais, deve comparecer ao local da entrevista sem atraso, de maneira apresentável (ELGENNENI,2009).

Segundo Araújo (2008) recrutamento e seleção são atividades que estão interligadas e por isso muitas vezes tratadas como um único processo, em que se é feito um processo eficiente e eficaz de recrutamento, seguido do processo de seleção.

2.7.Treinamento e desenvolvimento de habilidade

De acordo com NOE (2013) antigamente, treinamento e desenvolvimento não eram considerados geradores de valor ou estratégias competitivas. Contudo, a perspectiva mudou, e empresas que adotam práticas inovadoras nessa área tendem a ter melhor desempenho financeiro. Atualmente, as organizações reconhecem que o treinamento impulsiona habilidades, fomenta a inovação e resulta em produtos e serviços de alta qualidade, contribuindo para a vantagem competitiva.

As empresas precisam treinar os funcionários para os desafios que reside em garantir que tais métodos de treinamento incluam as condições necessária (prática, feedback, ritmo ditado pelo aluno etc.) para que se de a aprendizagem.

O desenvolvimento de pessoas refere-se a um processo sistemático e contínuo de aprimorar as habilidades, conhecimentos, atitudes e competências dos funcionários em uma organização. O objetivo principal é capacitar os colaboradores a desempenhar melhor seus papéis e responsabilidades, contribuindo assim para o sucesso da organização. O desenvolvimento de pessoas não se limita apenas ao treinamento, mas abrange uma variedade de atividades, como mentoria, educação formal, rotações de trabalho e feedback construtivo

A evolução das habilidades individuais e organizacionais é um processo dinâmico que requer a colaboração ativa de funcionários e empresas, gerando vantagens mútuas. Com base no princípio do aprimoramento constante, essa abordagem tem a capacidade de elevar a eficiência por meio da criação de inovações e novos métodos de desempenho.

As habilidades técnicas ou hard Skills são capacidades profissionais relacionadas ao domínio de processos e métodos de trabalho. O desenvolvimento desse tipo de habilidade costuma ser mais rápido e fácil quando comparado às habilidades comportamentais (HALF, 2023).

Isso porque elas são habilidades como uma formação acadêmica, uma especialização, um curso de línguas, utilizar um computador etc. (HALF, 2023).

As soft skill trata-se das capacidades relacionadas ao comportamento humano e às atitudes tomadas no cotidiano. Elas fazem parte das características da personalidade de cada pessoa, e por isso são particulares. Neste caso, para adquiri-las ou melhorá-las é preciso um pouco mais de força de vontade, mas, ainda assim, é possível utilizar alguns meios de auxílio (HALF, 2023).

A capacitação de habilidades é crucial, especialmente na gestão, pois clientes satisfeitos são essenciais para o sucesso empresarial. A qualidade dos produtos é fundamental para essa satisfação, e esse ciclo de excelência começa com funcionários qualificados, alcançados por meio de investimento em treinamento. (SILVA, 2019).

O treinamento é um processo intencional e sistemático de aquisição de conhecimento, habilidades e competências, visando desenvolver comportamentos alinhados aos requisitos da organização. Essa prática estimula a aprendizagem entre os colaboradores, promovendo melhor integração e relacionamento com seus cargos, colegas e a empresa. O objetivo é contribuir de maneira produtiva para alcançar metas e objetivos pessoais e organizacionais. Segundo Guimarães e Arieira (2005), o treinamento é essencial para aprender novas técnicas, com simulações de casos semelhantes aos da organização.

Werther Jr. e Davis (1983) destacam os diversos benefícios do treinamento nas organizações, como aumento da rentabilidade, aprimoramento do conhecimento e desempenho em todos os níveis hierárquicos, elevação da autoestima dos colaboradores, alinhamento com as metas da empresa, melhoria na imagem corporativa, fortalecimento do relacionamento entre líderes e subordinados, apoio à tomada de decisões conscientes, desenvolvimento interno para promoções, aumento da produtividade e qualidade do trabalho, facilitação da adaptação às mudanças, gestão eficaz de conflitos e comunicação aprimorada, além de redução de custos de consultoria externa por meio de consultoria interna competitiva. Essa abordagem destaca a interdependência dentro de uma organização, onde a adequação e o desenvolvimento constante são essenciais para atingir objetivos alinhados.

É essencial que os programas de treinamento reforcem a cultura empresarial nos comportamentos dos funcionários, não apenas se concentrando nas habilidades necessárias para as tarefas. O desenvolvimento profissional deve considerar não apenas a aprendizagem técnica, mas também competências como habilidades interpessoais, compreensão global da organização, e o impacto das ações em outros

processos, além de outras habilidades que apoiem a realização das atividades profissionais, como destacado por Guimarães e Arieira (2005).

As iniciativas estratégicas de treinamento e desenvolvimento são ações educacionais planejadas pela empresa para atingir suas metas de negócios. Elas são moldadas pelo ambiente empresarial, compreensão das metas e recursos da empresa, e discernimento em relação às opções de treinamento. Servem como guia específico para as atividades de treinamento, detalhando como o departamento de treinamento contribuirá para as metas organizacionais, conforme ressaltado por NOE (2013).

De acordo com GIL, (2009, P.18), “O ambiente dinâmico das organizações requer o desenvolvimento de ações voltadas a constante capacitação das pessoas, com vista em torná-las mais eficazes naquilo que fazem”. Assim, compreender a importância da capacitação de funcionários é fundamental para compreender o impacto que ela pode ter seja no sucesso ou no fracasso de uma empresa. Empresas que desejam se manter no mercado devem estar cientes de que precisam implementar programas que visem o aprimoramento de seus colaboradores e a melhoria contínua de seus processos, a fim de promover o desenvolvimento organizacional.

2.8. Apoio na gestão de carreiras no setor de serviços residenciais.

A gestão de carreira é a estruturação de um plano de desenvolvimento profissional para os colaboradores de uma empresa. Esta prática proporciona oportunidades de crescimento aos profissionais e costuma ser bastante valorizada por eles, especialmente quando buscam empresas onde gostariam de trabalhar ou dar preferência na escolha entre diferentes ofertas de vagas (FRAGATHA, 2021)

A oportunidade de crescimento profissional tornou-se crucial na aquisição e retenção de talentos. Empresas estão cada vez mais investindo em planos de carreira, resultando em um ambiente benéfico tanto para o negócio quanto para os colaboradores. (FRAGATHA, 2021).

A gestão de carreira engloba práticas voltadas para a estruturação da trajetória profissional, visando preparar o indivíduo para assumir novas responsabilidades e

cargos mais elevados. Essa abordagem requer uma visão a longo prazo, abrangendo todo o preparo e desenvolvimento do profissional. (FRAGATHA,2021)

Ao iniciar um planejamento de gestão de carreira, é preciso ter em mente o objetivo a ser atingindo e, com ele definido de forma clara, é possível planejar o caminho para alcançá-lo, o que facilita todo o processo para focar no desenvolvimento das competências necessárias do profissional: técnicas e comportamentais.

A gestão de carreira traz diversos benefícios para a empresa, como o aprimoramento dos colaboradores, refletindo em melhorias graduais no desempenho geral. Ao incentivar essa gestão, os profissionais desenvolvem competências técnicas e comportamentais, reduzindo erros e propondo melhores soluções. Colaboradores satisfeitos tendem a ser mais motivados, criando um ambiente propício para a constante melhoria. Equipes qualificadas também têm uma compreensão mais profunda das tarefas, o que impulsiona os resultados. Além disso, uma gestão de carreira eficaz é uma vantagem competitiva ao atrair os melhores profissionais, que buscam empresas que valorizem seu crescimento profissional. (FRAGATHA, 2021).

O apoio na gestão de carreiras no setor de serviços residenciais envolve a orientação e desenvolvimento profissional dos colaboradores que atuam nesse segmento, visando melhorar suas habilidades, promover crescimento e contribuir para a satisfação no trabalho. Isso pode incluir a criação de planos de carreira, treinamentos e reconhecimento, proporcionando um ambiente favorável ao desenvolvimento profissional.

2.9.Treinamento no setor feminino

Treinamentos específicos para o setor feminino podem abordar uma variedade de tópicos, desde liderança e habilidades de comunicação até gestão do tempo e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Esses programas são projetados para capacitar e fortalecer as mulheres em suas carreiras, oferecendo oportunidades para desenvolver habilidades-chave e enfrentar desafios específicos que possam surgir no ambiente de trabalho.

A Lei n. 14.457/2022, mais conhecida como Lei do Programa Emprega + Mulheres, que entrou em vigor em 2022, apresenta como regra a implementação de capacitações, reforçando a importância do treinamento.

De forma geral, a Lei apresenta como medidas obrigatórias (MIRANDA, 2023):

- I. A elaboração e inclusão de regras de conduta a respeito do assédio sexual e de outras formas de violência nos Códigos e Políticas da empresa;
- II. A divulgação ampla do conteúdo das regras de conduta ao combate ao assédio sexual aos empregados e às empregadas (Plano de Comunicação);
- III. A fixação de procedimento próprio para recebimento e acompanhamento de denúncias fazendo a devida apuração dos fatos e aplicação de sanções administrativas envolvendo atos de assédio sexual e violência (Implantação de Canal de Relatos ou Denúncias);
- IV. Criação de mecanismos para garantir o anonimato da pessoa denunciante sem que haja algum prejuízo aos procedimentos jurídicos que possam ser aplicados;
- V. Inclusão na pauta da CIPA de temas referentes à prevenção e ao combate ao assédio sexual e a outras formas de violência; e
- VI. O dever de realizar, a cada 12 meses, ações de capacitação, de orientação e de sensibilização sobre os temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho.

Além de trazer a obrigatoriedade na fixação de treinamentos periódicos, a norma também esclarece que o treinamento de se destinar a todos os empregados, não importando o nível de hierarquia dentro da empresa, e feitos em formatos acessíveis e apropriados (MIRANDA, 2023).

As mulheres seguem preteridas quando o assunto são oportunidades no mercado de trabalho. Ainda que muita coisa tenha mudado, há uma disparidade muito grande quando números e dados são analisados nesse contexto. Assim, programas de treinamento são uma ótima chance de mudar o cenário (CATHO, 2023).

O combate ao preconceito de gênero no mercado de trabalho é essencial para superar a percepção equivocada da inferioridade das mulheres. Oferecer oportunidades específicas para o público feminino é uma maneira de desafiar esses estereótipos e destacar que as mulheres não são menos competentes do que os homens em qualquer contexto profissional. (CATHO, 2023).

Promoção da diversidade, treinar mulheres faz com que a diversidade no mercado de trabalho também aumente, seja pela inclusão delas nesse cenário, seja

pela possibilidade de que, no futuro, elas sejam líderes mais preocupadas com a diversidade (CATHO, 2023).

Investir no treinamento específico para mulheres não apenas demonstra responsabilidade social, mas também reflete o compromisso da empresa em proporcionar mais oportunidades. Essa abordagem mostra que a empresa está atenta às necessidades das mulheres, muitas das quais enfrentam desafios significativos ao sustentar seus dependentes. Essa atenção reforça a imagem da empresa como progressista e comprometida com a equidade de gênero (CATHO, 2023).

Em resumo o treinamento no setor feminino pode abranger uma variedade de aspectos, desde habilidades técnicas específicas até o desenvolvimento de competências comportamentais. Iniciativas de treinamento podem ser direcionadas para promover liderança, capacitar empreendedorismo, proporcionar habilidades de comunicação e criar um ambiente inclusivo. Ao investir no desenvolvimento das mulheres no ambiente de trabalho, as empresas contribuem para a diversidade e fortalecem a equidade de gênero, promovendo um ambiente mais robusto e inovador.

3. PROBLEMATIZAÇÃO

3.1. Identificação das necessidades de treinamento

Feita uma análise dos concorrentes da empresa Mulheres a Obra, foi identificado que a empresa do mesmo ramo “Mana - Mulher Conserta Para Mulher”, possui avaliações negativas referentes ao trabalho prestado. O comentário da Nayara Nuernberger realizado em 2022, encontra-se no google avaliações e diz:

“Avaliação negativa: Atendimento, Pontualidade, Profissionalismo, Qualidade Serviço decepcionante, atendimento ainda pior (infelizmente).

Sobre o serviço (Aplicação de painel de parede):

- Atraso de cerca de 4h para uma das prestadoras chegar na minha casa (elas estavam em 2);
- Desorganização (usaram sacos de lixos meus para forrar o chão, em vez de pedirem para que eu comprasse uma lona, ou que elas mesmas trouxessem), pediram de última hora a escada do prédio que eu moro (e entregaram a escada toda suja de cola), deixaram um mexedor sujo de cola na pia da minha cozinha, e um pano de chão novo que elas pediram emprestado, cheio de cola também.



Mexedor sujo de cola na pia da cozinha

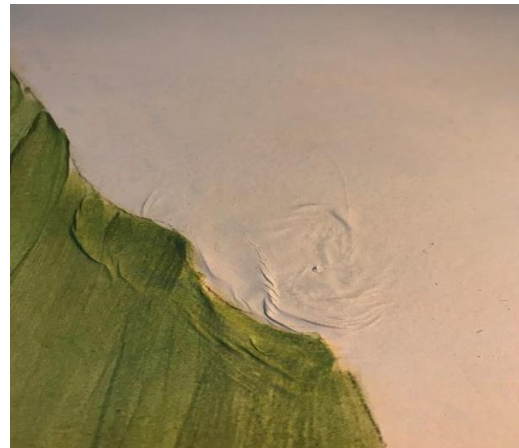


Pano de chão novo, utilizado e deixado sujo

- Terminaram a aplicação 20h30 na noite, começaram quase 16h, sendo que o combinado era para começar às 10h da manhã.
- A aplicação infelizmente foi malfeita, como é possível ver nas fotos (bolhas, vincos, espaço entre as folhas e até mesmo rasgos):



Rasgo nas folhas do papel de parede



Bolhas de ar no papel de parede



Bolhas de ar no papel de parede e rasgo

- Em um momento a aplicação estava sendo ajustada com um cartão bilhete único em vez do uso de uma espátula.

Sobre o atendimento:

Infelizmente pior do que a aplicação do painel de parede, 6 meses para resolver a situação toda. Sendo que todas as vezes eu que tive que cobrar para alguma resolução, se não ficaria por isso mesmo. Postura nada profissional para a resolução do problema, sempre fui paciente e educada (apesar disso tudo) e elas infelizmente ficavam sem me responder, quase nenhuma vez cumpriam os prazos que prometiam (seja para a compra de um novo painel de parede, seja para depositar o dinheiro que estavam me devendo pela compra de outro painel de parede, etc.) Nesse tempo todo recebi respostas grosseiras sem necessidade nenhuma. A empresa não se mostrou disposta a resolver o problema de forma amigável. Fui até acusada de expor e querer difamar a imagem da empresa (sendo que essa é a primeira vez que exponho publicamente esse caso). Fico muito decepcionada e triste que uma empresa que tem como pauta o feminismo, trate tão mal uma de suas clientes sem motivo algum (tudo por um erro de serviço que elas mesmas cometeram).”

Visando não cometer os mesmos erros que as suas concorrentes, a empresa de prestadoras de serviços “Mulheres a Obra”, com o auxílio da DCM Consultancy identifica a necessidade de um treinamento técnico, nesse caso o mais adequado a ser utilizado, pois atua desenvolvendo as habilidades já existentes, aperfeiçoando-as. Através do treinamento técnico com foco nos serviços que as “Mulheres a Obra” oferecem aos seus clientes, as colaboradoras estarão mais capacitadas e desenvolverão o serviço com mais qualidade e mais êxito.

3.2.Desenvolvimento de programas de treinamento personalizados.

A empresa, Mulheres a Obra no mercado de concertos residenciais feitos por mulheres, prestam os seguintes serviços:

Hidráulica: este serviço consiste em realizar instalações, reparos e manutenções em tubulações de água, esgoto e gás, com o objetivo de garantir o correto funcionamento e a segurança das instalações hidráulicas.

Pintura de paredes: a pintura de paredes é um serviço que consiste na aplicação de tintas ou vernizes em superfícies de parede, teto ou piso, com o objetivo de renovar a aparência dos ambientes e proteger as superfícies contra a ação do tempo e da umidade.

Elétrica: este serviço consiste em realizar instalações, reparos e manutenções em sistemas elétricos residenciais ou comerciais, com o objetivo de garantir o correto funcionamento e a segurança das instalações elétricas.

Montagem e instalação de móveis: este serviço consiste em montar e instalar móveis em residências ou escritórios, seguindo as instruções do fabricante e garantindo a correta fixação e nivelamento dos móveis.

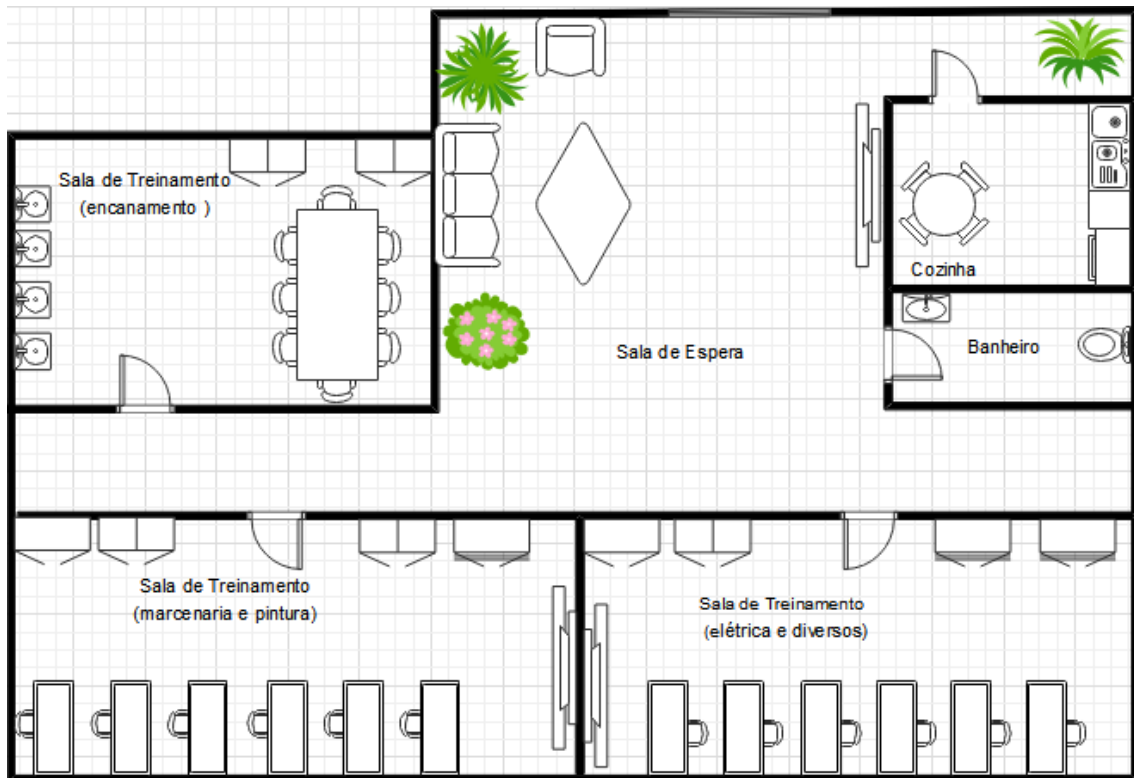
O treinamento personalizado, irá ser realizado em um espaço da DCM Consultancy, as mulheres terão acesso a equipamentos e professoras que trabalham na área e são capacitadas nesse setor de serviço residencial.

O espaço conta com três salas, com equipamentos que simulam o cotidiano das colaboradoras, cada sala é dividida com algum procedimento que as "Mulheres a Obra" realizam. Tem três salas, a sala de encanamento, possuindo pias para realizar o treinamento de forma mais realista. As aulas terão conhecimento técnico sobre os diferentes tipos de tubulações e conexões, além de possuir habilidades para identificar e solucionar problemas relacionados a vazamentos, entupimentos e outras anomalias.

A sala de marcenaria e pintura possui armário com os equipamentos que serão utilizados em sala de aula, cada aluna possuirá sua mesa para deixar a aula mais prática na hora de executar a tarefa. Nas aulas de pinturas terão o conhecimento sobre os diferentes tipos de tintas e suas aplicações, além de possuir habilidades para preparar as superfícies, aplicar a tinta com técnica e garantir um acabamento uniforme e duradouro. Nas aulas de marcenaria terão o conhecimento técnico sobre as diferentes peças e componentes dos móveis, além de possuir habilidades para utilizar as ferramentas adequadas e garantir a segurança e a funcionalidade dos móveis instalados.

A última sala é a de treinamento de elétrica e diversos (seria instalação de TV, concerto de TV e etc.) nesta sala possui uma televisão para auxiliar na dinâmica das aulas, possuindo armários equipados. As aulas terão conhecimentos técnicos sobre as normas de segurança elétrica, os diferentes tipos de fios, cabos, interruptores e tomadas, além de possuir habilidades para identificar e solucionar problemas relacionados a curtos-circuitos, quedas de energia e outras anomalias. Além disso o

espaço possui uma cozinha equipada para as colaboradoras no intervalo fazer sua refeição.



Planta do estabelecimento da DCM Consultancy

3.3.Avaliação de eficácia.

A Mana - mulher conserta para mulher é uma empresa de manutenção residencial com mão de obra exclusivamente feminina. Tendo o foco o empoderamento de mulheres, tanto as prestadoras de serviço quanto dos clientes. Em 2022 após receberem um feedback negativo feito por Nayara Nuernberger através da plataforma de avaliações do Google, elas buscaram treinar e capacitar suas prestadoras a fim de melhorar a experiência dos clientes e sua reputação no mercado como pode ser observado na resposta ao comentário da cliente na plataforma: “Gostaríamos de pedir desculpas por todo o transtorno do atendimento, serviço e solução do problema. Inclusive após todo o ocorrido ficamos 2 meses sem atendimento para reestruturar a empresa, capacitar as prestadoras e entender alguns pontos. Muitas vezes levamos para o lado pessoal, algo que deve ser seguido de forma profissional. Atualmente a Mana está mais capacitada, mais profissional, mais bem estruturada.”

Após o treinamento “Mana - Mulher Conserta Para Mulher”, os comentários referentes ao serviço em 2023, mostram que o treinamento é essencial para o bom funcionamento do negócio, demonstrando uma melhora significativa após investir em capacitação para as funcionárias resultando em elogios tanto no atendimento prestado quanto ao serviço.

Diante desse fato, o treinamento resulta em colaboradores mais capacitados, aumentando sua produtividade, preparando para enfrentar desafios específicos, resultando em um ambiente de trabalho mais eficiente e qualificado.

3.4. Inclusão de gênero no contexto do RH.

A inclusão de gênero feminino no contexto do RH envolve políticas e práticas que promovem a equidade, oportunidades iguais, e um ambiente de trabalho justo para mulheres. Isso pode incluir a implementação de políticas antidiscriminatórias, programas de desenvolvimento profissional e a criação de espaços inclusivos para garantir a diversidade e a representatividade no local de trabalho.

O papel do departamento de Recursos Humanos (RH) é essencial para promover a igualdade de gênero no local de trabalho. A igualdade de gênero é um tema importante e que vem ganhando cada vez mais destaque na sociedade, trazendo à tona a necessidade de eliminar as disparidades e preconceitos de gênero no ambiente profissional. Neste sentido, o RH desempenha um papel fundamental ao estabelecer políticas, práticas e programas que visam alcançar a igualdade de gênero e promover uma cultura organizacional inclusiva (SEGUROS, 2023).

A igualdade de gênero está falando da garantia de oportunidades e direitos iguais para homens e mulheres. Historicamente, as mulheres são discriminadas, assediadas e violentadas, tornando necessárias medidas para mudar essa realidade (SANCHES, 2023).

Nos últimos anos, é perceptível um progressivo aumento na proporção da participação feminina na força de trabalho, como é possível observar no balanço do total de trabalhadores nos anos 1988 a 2004 (RAIS/MTE, 1988-2004), classificados quanto ao gênero. A participação das mulheres subiu de 33,89% em 1988 para 40,00% do total dos trabalhadores brasileiros em 2004. De acordo com os dados do último censo, divulgados pelo IBGE (2010), quanto à população economicamente

ativa, de 10 anos ou mais de idade, a quantidade de mulheres é de 43,91% e a de homens, 56,09%. Apesar do visível aumento de participação feminina no mercado de trabalho, o que se percebe é uma divisão sexual do trabalho muito marcante no Brasil. Ou seja, a concentração de trabalhadoras em setores onde sua presença, ou atuação, é mais aceitável socialmente (CAPPELLE; MELO; SOUZA, 2013).

A ascensão das mulheres no espaço organizacional trouxe uma nova dinâmica às relações de trabalho, resultando em uma intensa competição entre homens e mulheres por cargos, posições hierárquicas e reconhecimento profissional (BETIOL, 2000). O aumento da participação feminina no mercado de trabalho, especialmente após a II Guerra Mundial, reflete tanto mudanças na oferta quanto na demanda de força de trabalho feminina, conforme analisado por Kon (1999).

O referido aumento do trabalho feminino ocorre, principalmente, nas áreas que pagam baixos salários e, portanto, demandam baixa qualificação. Talvez por esse motivo, o incremento do nível de escolaridade das mulheres que vem ocorrendo no país não assegure condições equânimes de remuneração e de ascensão no mercado de trabalho. Um argumento que as pessoas afirmam facilmente é que, em níveis profissionais mais especializados, diferenças de gênero não são mais percebidas, pois já há várias mulheres ocupando cargos de direção e presidência em várias organizações. Além disso, a maioria das organizações atualmente tem procurado promover a diversidade em seus quadros de funcionários, o que seria contraditório a gerar e/ou suportar práticas discriminatórias em suas políticas de gestão de pessoal (CAPPELLE; MELO; SOUZA, 2013).

Calàs e Smircich (1999) procuraram demonstrar as diferenças entre as várias abordagens feministas quanto ao conceito de gênero, relacionando-as aos contextos em que surgiram. As primeiras abordagens, por exemplo, consideravam as características biológicas de cada sexo como responsáveis pela desigualdade entre eles. Mais tarde, começa-se a entender gênero como um produto resultante do acesso a experiências diferentes por homens e mulheres, que são atribuídas aos papéis destinados a cada sexo, às práticas culturais que valorizam as experiências masculinas, ou às relações desenvolvidas com os pais.

Apesar de abordado de diversas maneiras, o ingresso da mulher no sistema produtivo, segundo Betiol (2000), é desqualificado, pois os papéis femininos legitimados na esfera doméstica não têm valor de mercado. Como os atributos da liderança do mundo masculino continuam sendo a autonomia, a agressividade, a

primazia da racionalidade instrumental e o princípio da hierarquia e do controle; fora do lar, a desqualificação da mulher se expressa na dificuldade de ascensão profissional e na desigualdade salarial. Não se trata da exclusão da mulher dos quadros administrativos, mas de uma inserção subalterna.

Embora sejam mais instruídas, as mulheres representam apenas 38% dos cargos de liderança, segundo pesquisa da Grant Thornton. Além disso, as mulheres têm mais propensão a desistir porque costumam ter sua autoridade diminuída ou esforços não reconhecidos. Outro fator que contribui para as desistências são as insinuações sobre a falta de qualificação para ocupar o cargo. Isso deixa claro que não basta apenas promover as mulheres em busca da diversidade, é preciso mudar a cultura organizacional (SANCHES, 2023).

Em suma, o departamento de RH tem um papel fundamental na promoção da igualdade de gênero no local de trabalho. Através da implementação de ações e políticas inclusivas, o RH contribui para o estabelecimento de um ambiente de trabalho mais justo, diverso e igualitário, onde homens e mulheres tenham as mesmas oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional. A igualdade de gênero é um objetivo que deve ser perseguido por todas as organizações, e o RH desempenha um papel crucial nesse processo (SEGUROS, 2023).

3.5. Igualdade de gênero no ambiente de trabalho

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas em 2030 é o objetivo de desenvolvimento sustentável (ODS) 5 da Organização das Nações Unidas (ONU). Apesar das metas ainda estarem distantes da realidade, crescem iniciativas para ajudar as organizações a promoverem igualdade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho. É sobre este assunto que Maria José Tonelli, psicóloga e professora da FGV EAESP, abordou em sua pesquisa publicada na revista GV-executivo (TONELLI, 2022).

Ainda existe uma falsa ilusão de que essa é uma pauta ultrapassada, porém quando se olha o cenário em volta e o acesso aos dados de violência, é latente a necessidade de discussão. De acordo com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, foram registrados 1.319 casos de feminicídio e 56.098 de estupros no Brasil em 2021. A cada dez minutos, uma mulher ou menina é vítima de estupro, e

a cada sete horas, de feminicídio. Por este motivo ainda é tão necessário discutir assuntos desse nível (TONELLI, 2022).

A meta é alcançar o objetivo da ODS, um modelo que deveria guiar nossa conduta individual e coletiva. As organizações têm se dedicado a promover mudanças no setor profissional como no emprego, no empreendedorismo, empoderamento digital e participação em questões de sustentabilidade ambiental, para citar alguns dos temas em pauta (TONELLI, 2022).

Maria José tem como foco, em sua pesquisa, mostrar as dificuldades da inserção das mulheres no mercado de trabalho, apresentando iniciativas, melhorias e benefícios que as organizações podem realizar com essas modificações (TONELLI, 2022).

A realidade atual, a força de trabalho feminina sofre uma intervenção racial que perpassa por um viés de preconceito nas relações sociais, afinal 50% da população brasileira é feminina e 50% composta de pretos e pardos. As mulheres negras são mais prejudicadas quando se trata de igualdade e inclusão devido ao racismo (TONELLI, 2022).

Além desse aspecto, outros pontos também devem ser levados em consideração, como a classe social e o envelhecimento. “A desigualdade revela-se diferentemente conforme o recorte de classe social: o teto de vidro impede mulheres das camadas privilegiadas de ascenderem ao topo das organizações; dupla jornada, ganhos instáveis e volatilidade do mercado de trabalho prejudicam as mulheres das camadas médias e baixas da população; e um terreno pantanoso, com trabalhos precários e reduzidas condições educacionais, é o cenário que enfrentam as mulheres em condições de extrema pobreza”, disse Maria José (TONELLI, 2022).

O envelhecimento da força de trabalho é outro aspecto que mais recentemente foi incorporado ao debate sobre questões de gênero. O fenômeno, conhecido como feminização do envelhecimento, caracteriza-se pelo fato de mulheres mais velhas sofrerem mais que os homens mais velhos no desenvolvimento da carreira (TONELLI, 2022).

Em relação à ascensão a posições de poder, os dados do Brasil sobre gênero são alarmantes. Entre 192 países, o Brasil ocupa a posição de número 142 no ranking de participação de mulheres na política, aponta instituição que analisa a composição de parlamentos em vários países. Na liderança das empresas, o

quadro não é melhor. Segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e da Spencer Stuart, as mulheres ocupam apenas 14% das posições em conselhos de administração e 25% em diretorias. Ainda pior, a evolução nos últimos dez anos não foi significativa, embora as mulheres tenham acessado o mercado de trabalho por suas condições de igualdade educacional, não cresceram na hierarquia organizacional da mesma forma que os homens (TONELLI, 2022).

3.6. Política de diversidade e inclusão

Não é preciso ir longe para ver como a diversificação dos colaboradores é uma pauta que tem ganhado cada vez mais espaço. Organizações gigantes, como a Nestlé e a Microsoft, tem mostrado o quanto se importam que seu quadro de talentos seja composto por pessoas de todos os perfis. Neste sentido, para que sua empresa não fique para trás neste processo de evolução, uma consultoria de diversidade pode ser uma grande aliada (GUPY, 2021).

Seja por causa da forte presença da tecnologia — que proporciona acesso facilitado à informação —, seja simplesmente porque estamos evoluindo como indivíduos, o fato é que o mercado de trabalho está mudando em um ritmo jamais visto antes, e as empresas que não se adaptarem, se tornarão obsoletas (GUPY, 2021).

A diversidade em termos simples, diversidade é conjunto de aspectos que diferem e assemelham as pessoas umas das outras, tornando-as únicas, independentemente de qual seja a sua religião, orientação sexual, etnia, nacionalidade, gênero, deficiência ou idade (GUPY, 2021).

A diversidade nas empresas, por muitos anos, foi um assunto praticamente inexistente. Mas, com a facilidade de acesso à informação — proporcionada pela transformação digital — tem impulsionado a evolução comportamental do ser humano nos tempos modernos, e, por consequência, essa é uma das pautas mais discutidas na atualidade (GUPY, 2021).

Alguns benefícios da diversidade que a organização usufrui ao adotar políticas de contratação e gestão de pessoas mais diversificadas (GUPY, 2021).

Ocorre o aumento da competitividade e lucratividade da empresa, de acordo com um levantamento de dados realizado pela McKinsey & Company, em 2018, as

companhias que investem em políticas de diversidade têm muito mais chances de se destacarem no mercado e obterem resultados positivos (GUPY, 2021).

A pesquisa apontou que organizações com diversidade de gênero tendem a ser 21% mais lucrativas, assim como instituições com diversidade étnica apresentam até 33% mais chances serem bem-sucedidas (GUPY, 2021).

A McKinsey argumentou que isso se deve ao fato de que empresas que se mostram preocupadas com a diversidade atraem os melhores profissionais do mercado. Esses colaboradores têm muito mais empenho em proporcionar uma experiência agradável aos clientes, já que há uma identificação maior entre o colaborador e o consumidor (GUPY, 2021).

Além do mais, o aumento da qualidade de vida e satisfação dos funcionários impacta diretamente no processo de tomada de decisões, garantindo uma comunicação mais assertiva com clientes de diferentes perfis (GUPY, 2021).

Melhora o engajamento e a produtividade, organizações que investem na diversidade se mostram com excelentes lugares não apenas para trabalhar, mas também para investir tempo e se dedicar a um plano de carreira, devido ao fato dos colaboradores terem mais senso de pertencimento a esse tipo de empresa, em comparação com instituições que não prezam pela diversificação (GUPY, 2021).

Isso melhora significativamente o engajamento entre as equipes e dos próprios profissionais em relação aos objetivos organizacionais. Em outras palavras, os funcionários passam a "vestir a camisa" da empresa, tomando para si suas dores e vitórias. Um espaço para mais colaboração, obviamente, fomenta a produtividade em todos os setores (GUPY, 2021).

3.7.Desafios enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho

Com o passar dos anos e uma série de transformações na sociedade, algumas prioridades se adaptaram para as mulheres. Se antes, elas pensavam e/ou eram limitadas a apenas constituir uma família e serem mães, hoje firmar-se profissionalmente e conquistar a independência financeira também estão entre seus sonhos. (LIMA, 2021)

Segundo LIMA, num passado não tão distante, as mulheres ainda precisam enfrentar desafios, como a tripla jornada (trabalhar, cuidar da família e de si), lidar com os assédios, a desigualdade de cargos e salários e a garantia de seus direitos.

Segundo o estudo *Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil - 2ª edição*, lançado em 2021, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no Brasil, em 2019, as mulheres, principalmente as pretas ou pardas, dedicaram aos cuidados de pessoas ou afazeres domésticos quase o dobro de tempo que os homens (21,4 horas contra 11,0 horas). (LIMA, 2021).

O IBGE observa que a ampliação de políticas sociais ao longo do tempo, incrementando as condições de vida da população em geral, fomenta a melhora de alguns indicadores sociais das mulheres, como na área de saúde e educação. “No entanto, não é suficiente para colocá-las em situação de igualdade com os homens em outras esferas, em especial no mercado de trabalho e em espaços de tomada de decisão” (LIMA, 2021).

De acordo, com pesquisas realizada pelo IBGE em 2019, ter filhos pequenos e o maior envolvimento no trabalho não remunerado são fatores que contribuem para explicar a menor participação das mulheres no mercado de trabalho.

Um outro tema alarmante é o trazido pela pesquisa *Percepções sobre violência e assédio contra mulheres no trabalho*, realizada, em 2020, pelo Instituto Patrícia Galvão. A pesquisa informa que na percepção de 92% dos entrevistados, mulheres sofrem mais situações de constrangimento e assédio no ambiente de trabalho que os homens. Conforme os dados, 40% delas dizem que já foram xingadas ou já ouviram gritos no trabalho, contra 13% dos homens que vivenciaram a mesma situação. Dentre os trabalhadores que tiveram seu trabalho excessivamente supervisionado, 40% também são mulheres e 16% são homens (LIMA, 2021).

3.8. Estudo de caso e apresentação de um caso prático de consultoria de Rh

Foi-se o tempo em que consertos e reparos dentro de casa era um bicho de sete cabeças para as mulheres. Hoje elas não só consertam como também empreendem na área de marcenaria, hidráulica, jardinagem e elétrica (G1, 2016).

A empresária Thaís Nobre desenvolveu um bom exemplo de negócio ao criar, em 2017, cursos para ensinar as mulheres a fazerem pequenos reparos (G1, 2016).

“Sou engenheira de controle de automação. Aprendi um pouco de elétrica na faculdade, mas aprendi muito em reparos com meu pai também e quis viabilizar isso para outras mulheres”, conta Thaís (G1, 2016).

Ela fez divulgação em redes sociais e começou o negócio sem capital. “Não precisei tirar nada do bolso nas primeiras turmas. Abrimos inscrições com pagamento antecipado, e com esse dinheiro comprei material e aí fomos reinvestindo. Em torno de R\$ 4,5 mil.” (G1, 2016).

A aluna e empresária Rosângela Pinheiro já fez alguns cursos e abriu uma agência de recrutamento de mulheres que fazem reparos domésticos. “As mulheres estão com vontade de pôr a mão na massa, do que contratar profissional ou esperar o maridão fazer. A mulher fazendo se empoderou: 'eu fiz, com muito orgulho'.” (G1, 2016).

Hoje ela oferece cinco cursos básicos, não profissionalizantes: elétrica, marcenaria, jardinagem, mecânica automotiva e hidráulica. As aulas duram de duas a quatro horas. O ticket médio é de R\$ 150. Mas há cursos gratuitos e com preços menores, quando são feitos em parceria com empresas. O faturamento mensal é de R\$ 15 mil (G1, 2016).

“Nós temos planos de desenvolver cursos online e isso vai aumentar muito a nossa possibilidade de atendimento, e queremos ir para outras cidades e vai surpreender de novo na conta no final do ano”, planeja Thaís (G1, 2016).

3.9.Resultados obtidos com a implementação das estratégias.

A implementação de estratégias específicas no treinamento de mulheres para consertos e reparos tem proporcionado resultados notáveis, não apenas em termos de habilidades técnicas aprimoradas, mas também no empoderamento e autonomia das participantes. Ao adaptar os programas de treinamento para atender às necessidades específicas das mulheres nesse contexto, têm-se observado benefícios tangíveis tanto no âmbito profissional quanto pessoal.

Em primeiro lugar, a abordagem personalizada no treinamento destaca a importância da diversidade de habilidades e talentos, desafiando estereótipos de gênero que historicamente limitaram o acesso das mulheres a áreas relacionadas a consertos e reparos. A implementação de estratégias inclusivas proporciona um

ambiente de aprendizado que incentiva a participação ativa, promovendo um senso de pertencimento e igualdade.

Os resultados práticos também são evidentes no aumento da eficiência e eficácia na execução de tarefas de consertos e reparos. As mulheres que passam por treinamentos adaptados têm demonstrado habilidades técnicas sólidas, abordando problemas de maneira criativa e efetiva. Isso contribui não apenas para a qualidade do trabalho realizado, mas também para a expansão das oportunidades de emprego e empreendedorismo nesse setor.

Além disso, a implementação de estratégias de treinamento específicas para mulheres nesse contexto promove a construção de redes de apoio e colaboração. A criação de comunidades onde mulheres compartilham conhecimento, experiências e desafios cria um ambiente propício para o aprendizado contínuo e o desenvolvimento profissional. Essas redes não apenas fortalecem o vínculo entre as participantes, mas também contribuem para uma presença mais expressiva das mulheres em áreas tradicionalmente dominadas por homens.

No âmbito pessoal, os resultados incluem um aumento da autoconfiança e autoestima. O domínio de habilidades em consertos e reparos oferece às mulheres a capacidade de lidar de forma independente com desafios do cotidiano, reduzindo a dependência de serviços terceirizados. Isso não apenas economiza recursos financeiros, mas também promove um sentimento de realização e empoderamento, à medida que as mulheres se tornam mais autossuficientes em relação às questões práticas do lar.

Em resumo, os resultados obtidos com a implementação de estratégias de treinamento específicas para mulheres em consertos e reparos são multifacetados, abrangendo desde a capacitação técnica até a promoção da igualdade de gênero e do empoderamento pessoal. Essas estratégias não apenas quebram barreiras tradicionais de gênero, mas também contribuem para a construção de sociedades mais inclusivas e equitativas, onde as mulheres desempenham um papel significativo e valorizado em áreas que anteriormente eram consideradas predominantemente masculinas.

4.DISSCUSSÃO E CONCLUSÕES.

A discussão sobre o treinamento de mulheres para consertos e reparos é fundamental para compreender os benefícios, desafios e implicações sociais dessa abordagem. Ao longo dos anos, as estratégias de capacitação específicas para mulheres nesse campo têm gerado impactos positivos, mas também evidenciam a necessidade contínua de superar estereótipos de gênero e promover a igualdade de oportunidades.

Os desafios de estereótipos de gênero, apesar dos avanços, persistem estereótipos de gênero que associam habilidades de consertos e reparos a atividades masculinas. O treinamento específico para mulheres desafia esses estereótipos, mostrando que as habilidades técnicas não têm relação intrínseca com o gênero.

A capacitação de mulheres em consertos e reparos promove o empoderamento ao proporcionar independência e autonomia. Mulheres capacitadas têm a capacidade de lidar com questões práticas do dia a dia sem depender excessivamente de serviços externos, promovendo um senso de realização pessoal.

A estratégias de treinamento específicas para mulheres são um passo importante na promoção da igualdade de oportunidades. Ao abrir portas em áreas tradicionalmente dominadas por homens, essas iniciativas contribuem para a diversificação e inclusão em profissões relacionadas a consertos e reparos.

A criação de redes e comunidades de mulheres envolvidas em consertos e reparos é crucial. Essas redes proporcionam um espaço de apoio, compartilhamento de conhecimento e colaboração, fortalecendo a presença das mulheres nesse setor e criando oportunidades para o aprendizado contínuo.

O treinamento específico para mulheres desempenha um papel na mudança de percepções culturais sobre as habilidades e papéis de gênero. Essa transformação cultural é essencial para eliminar barreiras e promover uma sociedade mais equitativa e inclusiva.

Apesar dos progressos, é necessário um esforço contínuo em educação e conscientização para superar resistências e preconceitos relacionados à presença das mulheres em áreas técnicas. A sociedade como um todo deve reconhecer e valorizar a diversidade de habilidades e talentos, independentemente do gênero.

Concluindo que a implementação de estratégias de treinamento específicas para mulheres em consertos e reparos tem se mostrado uma abordagem eficaz para

promover a igualdade de oportunidades, empoderamento e autonomia. No entanto, é necessário um comprometimento contínuo para superar desafios sociais, culturais e estruturais que ainda limitam a plena participação das mulheres nesse campo. À medida que a sociedade avança em direção a uma mentalidade mais inclusiva, o treinamento personalizado para mulheres contribui para a construção de comunidades mais diversas, equitativas e capacitadas.

4.1. Implicações práticas para o setor feminino e a prestação de serviços residenciais.

De mulheres para mulheres: elas fazem reparos e reformas na sua casa. Se há quem acredite que mulheres nasceram com o dom de decorar, é claro que não iriam faltar os que duvidam da capacidade feminina para executar reformas na casa, desde as mais pesadas até os pequenos reparos. Resultado de anos de uma cultura que incentiva o desenvolvimento estético das meninas, mas não as presenteia nem com ferramentas de brinquedo e dúvida de qualquer tipo de força bruta vinda do ainda chamado de “sexo frágil” (MARADEI, 2019).

No comecinho desta nova era, porém, assistimos mulheres que contestam o estereótipo se estabelecem no mercado colocando, literalmente, mãos à obra. Mais bonito do que isso, as “empreiteiras”, com “a” maiúsculo, por assim dizer, se mostram especialmente dispostas a ensinar e até atender outras mulheres. Algumas desenvolveram cursos presenciais, outras tutoriais no Youtube, isso sem contar as muitas que oferecem serviços domiciliares. Um atendimento que, além de competente, como deve ser qualquer um, vem com o bônus de evitar possíveis constrangimentos e até casos de assédio (o que claro, deveria ser o básico, mas como relatam muitas das clientes, não é). (MARADEI, 2019).

Mana Manutenção (São Paulo)



Logotipo da empresa Mana Manutenção

Gerenciado por Ana Luiza, a idealizadora, e Katherine, sua sócia, a Mana Manutenção atende apenas mulheres da cidade de São Paulo – mas já planeja uma expansão para cidades da Grande São Paulo até 2020. A equipe conta com 10 profissionais, executa algumas reformas e quase todos os tipos de reparos, elétricos, hidráulicos, pintura, instalação de fixos, montagem de móveis e daí em diante. Tudo começou em 2015, após a fundadora sofrer um caso de assédio de um prestador de serviço em sua casa. Ana começou o negócio pelas redes sociais e logo Katherine se ofereceu para ajudar: “Minha mensagem para ela foi: sou arquiteta, tenho um dinheiro para investir e gostei da sua ideia, vamos conversar? Nesse meio tempo eu já estava saindo da minha área de atuação, não gostava de fazer projeto e sim executá-los. Gosto de obra mesmo! ”, conta (MARADEI, 2019).

Manas à Obra (São Paulo).



Logotipo da empresa Manas à obra

Segundo o próprio site da empresa, a Manas à Obra nasceu da necessidade de assegurar a integridade física, moral, social e psicológica de mulheres e pessoas LGBT que necessitam de Serviços e Reparos Domésticos. A ideia é evitar possíveis abusos, assédios e discriminação. Para tanto, Priscila, que fundou o projeto em 2015, montou uma rede de colaboradores mista, que dá prioridade para a contratação de transexuais. “Homem cis, hétero, só trabalha sob supervisão e como ajudante, principalmente em alguns trabalhos mais pesados nas obras”, explica a idealizadora. A empresa atende tanto homens quanto mulheres de São Paulo, em ambos os casos por causa do seu diferencial (MARADEI, 2019).

A conclusão sobre a eficácia da consultoria de Recursos Humanos (RH) é geralmente positiva, considerando o papel fundamental que desempenha no desenvolvimento e no sucesso das organizações. A consultoria de RH oferece uma variedade de benefícios que vão desde o recrutamento e seleção eficientes até o desenvolvimento de talentos, gestão de desempenho e construção de uma cultura organizacional saudável.

A consultoria de RH desempenha um papel crucial na identificação e aquisição de talentos. Ao utilizar métodos inovadores e estratégias personalizadas, as consultorias podem otimizar o processo de recrutamento, garantindo a seleção de profissionais qualificados e alinhados aos valores e objetivos da organização.

As consultorias de RH estão envolvidas no desenvolvimento contínuo dos colaboradores, identificando necessidades de treinamento e implementando programas para aprimorar habilidades e competências. Isso contribui para o crescimento profissional dos funcionários e, por consequência, para o sucesso da organização.

A consultoria de RH desempenha um papel central na implementação de sistemas de gestão de desempenho. Ao estabelecer metas claras, fornecer feedback construtivo e facilitar avaliações regulares, as consultorias ajudam a impulsionar o desempenho individual e coletivo.

A intervenção de consultorias de RH é frequentemente necessária para lidar com conflitos internos. Ao oferecer mediação e aconselhamento, essas consultorias contribuem para a construção de relações saudáveis entre os membros da equipe, promovendo um ambiente de trabalho positivo.

Durante períodos de mudanças organizacionais, como fusões, aquisições ou reestruturações, as consultorias de RH desempenham um papel crucial na facilitação da transição. Isso inclui a gestão da comunicação, a mitigação de resistências e o apoio à adaptação dos funcionários a novas realidades.

As consultorias de RH mantêm as organizações em conformidade com as leis trabalhistas e regulamentações éticas. Elas desempenham um papel fundamental na criação e implementação de políticas que garantem um ambiente de trabalho justo e ético.

A consultoria de RH é uma ferramenta valiosa para organizações que buscam otimizar seus recursos humanos e alcançar seus objetivos estratégicos. A eficácia dessa consultoria é evidente na capacidade de atrair, desenvolver e reter talentos, bem como na promoção de uma cultura organizacional saudável e produtiva. Ao adaptar-se às necessidades específicas de cada empresa, as consultorias de RH desempenham um papel adaptável e essencial no cenário empresarial contemporâneo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento do projeto de consultoria de treinamento e desenvolvimento para a empresa Mulheres à Obra, prestadora de serviços residenciais, a pesquisa realizada permitiu explorar os desafios enfrentados pelas mulheres nesse setor e suas percepções acerca da presença feminina nessas atividades. A contratação dessa consultoria teve como objetivo proporcionar uma vantagem competitiva à empresa no mercado e evitar a repetição dos erros cometidos por empresas concorrentes, como a falta de treinamento e mão de obra qualificada, que resultaram na insatisfação dos clientes.

Ao longo da pesquisa realizada, foi possível explorar os desafios enfrentados pelas mulheres no setor de prestação de serviços residenciais, bem como suas percepções em relação à presença feminina nessas atividades. A coleta de dados, incluindo informações sobre os índices de violência contra a mulher, evidenciou a importância de considerar não apenas as demandas práticas das clientes, mas também suas preocupações com segurança e conforto.

Os resultados obtidos sugerem que a presença de mulheres em equipes de prestação de serviços residenciais desempenha um papel crucial para garantir um ambiente mais seguro e confortável para as usuárias. Além disso, os dados reforçaram a relevância da consultoria de treinamento e desenvolvimento voltada para mulheres que atuam nesse mercado. O treinamento especializado não só aprimora suas habilidades técnicas, mas também as prepara para compreender e atender melhor às necessidades das clientes, abordando questões sensíveis como segurança e bem-estar.

Nesse contexto, os programas de treinamento específicos para mulheres contribuem para a redução das disparidades de gênero e para a criação de ambientes de trabalho mais inclusivos. Essas estratégias não apenas melhoram a qualidade dos serviços prestados, mas também fortalecem a confiança das usuárias e solidificam a imagem positiva da empresa no mercado.

A contratação de uma consultoria especializada revela-se fundamental para o crescimento e sucesso de uma empresa. Ela proporciona ideais valiosos, estratégias personalizadas e conhecimento especializado, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos, desenvolvimento de competências, aumento da eficiência operacional e satisfação dos clientes.

Portanto, a implantação de uma consultoria de Recursos Humanos (RH) voltada para treinamento e desenvolvimento é um passo fundamental para aprimorar as competências e habilidades dos colaboradores em uma empresa. Essa iniciativa não apenas visa atender às necessidades organizacionais, mas também traz consigo uma série de benefícios significativos que impactam positivamente o desempenho e o ambiente de trabalho.

Esse enfoque estratégico permite a criação de programas de capacitação específicos, adaptados às necessidades da empresa e dos colaboradores, resultando em equipes mais qualificadas e preparadas para enfrentar os desafios do mercado.

Por fim, no contexto de serviços, como o caso de uma empresa de prestação de serviços residenciais, um programa eficaz de treinamento e desenvolvimento impacta diretamente na qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. Colaboradores bem treinados e capacitados são capazes de atender às demandas dos clientes com maior eficiência, proporcionando serviços de maior qualidade e garantindo a satisfação do público-alvo.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luís César G. de Gestão de pessoas: Estratégias e integração organizacional, São Paulo. Atlas, 2008. Acesso em: 20 nov. 2023.

BETIOL, M. I. S. Ser administradora é o feminino de ser administrador? In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, Atibaia. Anais... Atibaia: ENANPAD, 2000. Acesso em: 20 nov. 2023

BRASIL. Lei n. 14.457/2022. Institui o Programa Emprega + Mulheres; e altera a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 11.770, de 9 de setembro de 2008, 13.999, de 18 de maio de 2020, e 12.513, de 26 de outubro de 2011. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14457.htm> Acesso em: 22 nov. 2023

CALÁS, M. B.; SMIRCICH, L. Do ponto de vista da mulher: abordagens feministas em estudos organizacionais. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.). Handbook de Estudos Organizacionais. São Paulo: Atlas, v. 1, p. 275-329, 1999. Acesso em: 20 nov. 2023

CAPPELLE, Mônica; MELO, Marlene; SOUZA, Natácia. Mulheres, Trabalho e Administração. [S. l.], 29 ago. 2013. Disponível em: file:///C:/Users/Holoc/Downloads/9875-Texto%20do%20Artigo-27474-1-10-20140316.pdf. Acesso em: 20 nov. 2023.

CASE, T. A.; BOTELHO, J. M. Gerenciamento da carreira do executivo brasileiro: uma ciência exata. São Paulo: Catho On-line, 2001. Acesso em 15 de novembro de 2023.

CATHO, Equipe. Programa de trainee para mulheres: qual importância e como montar um. [S. l.], 2 ago. 2023. Disponível em: <https://paraempresas.catho.com.br/programa-de-trainee-para-mulheres/>. Acesso em: 22 nov. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto, Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2 ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2004 CNI, Confederação nacional das indústrias, Mapa estratégico da indústria 20132022 Brasília, 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 3º ed. São Paulo, Elsevier. Editora Ltda, 2004.

Eleve, tipos de serviços, exemplos e desafios do setor, disponível em: <<https://elevesuasvendas.com.br/blog/negócios/tipos-de-serviços>> Acesso em 19 de novembro de 2023.

ELGENNENI, Sara Maria de Melo. Recrutamento e seleção de pessoal: RH. São Paulo: Pearson Prentice, 2009. Acesso em 19 de novembro de 2023.

ETALENT, Treinamento e Desenvolvimento (T&D): o que são, objetivos, benefícios e como estruturar de forma eficaz, disponível em:

<<https://etalent.com.br/artigos/treinamento-e-desenvolvimento/treinamento-e-desenvolvimento/>> Acesso em 19 de novembro de 2023.

Fábrica de criatividade, como o domínio feminino influencia na inovação de treinamentos corporativos atuais, disponível em: <<https://fabricadecriatividade.com.br/inovacao-em-treinamentos-corporativos/>> Acesso em 20 de novembro de 2023.

FGV, Diferenças de gênero no mercado de trabalho, disponível em: <<https://portal.fgv.br/artigos/diferencas-genero-mercado-trabalho>> Acesso em 20 de novembro de 2023.

FRAGATHA, Instituto. A importância da Gestão de Carreira para o desenvolvimento profissional. [S. l.], 29 out. 2021. Disponível em: <https://www.fragatha.com.br/importancia-gestao-carreira/>. Acesso em: 15 nov. 2023.

GIL, Antônio Carlos. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas 2009. Disponível em: <<https://dokumen.tips/documents/antonio-carlos-gil-gestao-de-pessoas.html?page=2>>. Acesso em 15 nov. 2023.

GUIMARÃES, Marilda; ARIEIRA, Jaílson. O PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO COMO UMA FERRAMENTA DE GESTÃO. [S. l.], 20 jun. 2005. Disponível em: file:///C:/Users/Holoc/Downloads/admin,+309-1156-1-CE.pdf. Acesso em: 15 nov. 2023.

GUPY, Felipe. Afinal, eu preciso de uma consultoria de diversidade no RH? [S. l.], 1 out. 2021. Disponível em: https://www.gupy.io/blog/consultoria-de-diversidade-no-rh?utm_campaign=_RS_Google_Search_Leads_Blogposts_&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_content=_RS_DiversidadeRH_&utm_term=diversidade%20e%20inclus%C3%A3o%20rh&utm_source=google&utm_campaign=_RS_Google_Search_Leads_Blogposts_&utm_term=diversidade%20e%20inclus%C3%A3o%20rh&utm_medium=cpc&hsa_tgt=kwd-2037336056324&hsa_kw=diversidade%20e%20inclus%C3%A3o%20rh&hsa_acc=6355944962&hsa_ad=678465535355&hsa_mt=b&hsa_grp=157970977674&hsa_src=g&hsa_ver=3&hsa_cam=20702504304&hsa_net=adwords&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAmNeqBhD4ARIsADsYfTeT7G1_2Jlgaa0cZI8nBXzniCes5h9VOcbE_j8g2CmrZWLg0AsukaMaAu_PEALw_wcB. Acesso em: 13 nov. 2023.

G1. (ed.). Empresária cria cursos para ensinar mulheres a fazer reparos dentro de casa. [S. l.], 16 jun. 2016. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/pme/pequenas-empresas-grandes-negocios/noticia/2019/06/16/empresaria-cria-cursos-para-ensinar-mulheres-a-fazer-reparos-dentro-de-casa.ghtml>. Acesso em: 14 nov. 2023.

HALF, Robert. 14 habilidades mais valorizadas no mercado de trabalho. [S. l.], 6 fev. 2023. Disponível em: <https://www.roberthalf.com.br/blog/carreira/14-habilidades-mais-valorizadas-no-mercado-de-trabalho-rc>. Acesso em: 15 nov. 2023.

IBC, O que é consultoria em RH e quais são as suas vantagens? Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/o-que-e-consultoria-em-rh-e-quais-suas-vantagens/>> Acesso em 18 de novembro de 2023.

KANAN, L. A. Poder e liderança de mulheres nas organizações de trabalho. Revista Organizações & Sociedade, Salvador, v. 17, n. 53, p.243-257, 2010. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/461/poder-e-lideranca-de-mulheres-nasorganizacoes-de-trabalho>. Acesso em: 20 nov. 2023.

LIMA, Everton. Mulheres no mercado de trabalho: avanços e desafios. [S. l.], 15 mar. 2021. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/mulheres-no-mercado-de-trabalho-avancos-e-desafios>. Acesso em: 14 nov. 2023

Mana, Mulher Conserta para mulher, avaliações do Google, disponível em: <https://www.google.com/maps/reviews/@-23.6035881,-46.5672203,17z/data=!3m1!4b1!4m6!14m5!1m4!2m3!1sChZDSUhNMG9nS0VJQ0FnSUQydDIhLUZ3EAE!2m1!1s0x0:0xb419d0809f2db45e?hl=pt-BR&entry=ttu>> Acesso em 15 de novembro de 2023.

MARADEI, GIOVANNA. De mulheres para mulheres: elas fazem reparos e reformas na sua casa. [S. l.], 17 jan. 2019. Disponível em: <https://casavogue.globo.com/Interiores/Ambientes/noticia/2019/01/de-mulheres-para-mulheres-elas-fazem-reparos-e-reformas-na-sua-casa.html>. Acesso em: 14 nov. 2023.

MIRANDA, Marina. Qual a importância do treinamento na aplicação da Lei Emprega + Mulheres? Disponível em: <https://marinamiranda.adv.br/compliance/qual-a-importancia-do-treinamento-na-aplicacao-da-lei-emprega-mulheres/#:~:text=Entre%20os%20benef%C3%ADcios%20do%20treinamento,organiza%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20composta%20por%20pessoas!>. Acesso em: 22 nov. 2023.

NOE, Raymond. Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas. [S. l.], 8 nov. 2013. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=sp3JDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=treinamento+e+desenvolvimento+de+habilidades+no+rh&ots=MJRohDnCJs&sig=fbPfufzIgiye0IQXhvZfHgZL63U#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 15 nov. 2023.

OLIVEIRA, D. P. R. de. Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999. Acesso em 15 de novembro de 2023.

Pontotel, Consultoria de RH: veja as principais vantagens e como ela pode ajudar a sua empresa, disponível em: <https://www.pontotel.com.br/consultoria-de-rh/>> Acesso em 18 de novembro de 2023.

PONTES, Benedito Rodrigues. Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal. 4 ed. São Paulo: LTR, 2004.

PEREIRA, Diogo. CONSULTORIA EM RECURSOS HUMANOS: TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS. Revista Ibero- Americana de Humanidades, Ciências e Educação- REASE, 7 fev. 2021. Disponível em: [file:///C:/Users/Holoc/Downloads/anaclaudia,+CONSULTORIA+EM+RECURSOS+HUMANOS-++Diogo+Costa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Holoc/Downloads/anaclaudia,+CONSULTORIA+EM+RECURSOS+HUMANOS-++Diogo+Costa%20(1).pdf). Acesso em: 15 nov. 2023.

SANCHES, Elizabeth. A igualdade de gênero no mercado de trabalho: entenda. [S. l.], 8 maio 2023. Disponível em: <https://www.pulses.com.br/blog/igualdade-de-genero/#:~:text=Investir%20em%20flexibilidade-,Igualdade%20de%20g%C3%AAnero%20no%20mercado%20de%20trabalho%3A%20afinal%2C%20qual%20%C3%A9,diferen%C3%A7as%20no%20mercado%20de%20trabalho>. Acesso em: 20 nov. 2023.

Santo Caos, desigualdade de gênero no mercado de trabalho brasileiro, disponível em: <https://www.santocaos.com.br/desigualdade-de-genero-no-mercado-de-trabalho-brasileiro/> Acesso em 20 de novembro de 2023.

SEGUROS, Compare. Igualdade de gênero no local de trabalho: O papel do RH. [S. l.], 25 jul. 2023. Disponível em: <https://compareplanodesaude.com.br/empresarial/author/report/>. Acesso em: 20 nov. 2023.

Senai, SENAI-SP transforma vida de mulheres por meio da educação, disponível em: <https://www.sp.senai.br/noticia/senai-sp-transforma-vida-de-mulheres-por-meio-da-educacao> Acesso em 15 de novembro de 2023.

SOUZA, Júlio; KANAANE, Roberto; FERNANDEZ, Senira. Treinamento e desenvolvimento: Uma visão do tema nas empresas de recrutamento e seleção. CPS, 8 out. 2015. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://www.pos.cps.sp.gov.br/files/artigo/file/420/43dd67d6cea5d2468de4998bf6571f33.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SILVA, Vailton. A importância do treinamento profissional e da capacitação de pessoas nas empresas: um estudo de caso. [S. l.], 21 dez. 2019. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/35803/3/VAILTON%20%20UFMG%20%20FINAL.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SHUTTERSTOCK. APRENDA A MONTAR UM SERVIÇO DE PEQUENOS REPAROS RESIDENCIAIS OU COMERCIAIS. Mapa da Obra, 1 dez. 2017. Disponível em: <https://www.mapadaobra.com.br/capacitacao/aprenda-a-montar-um-servico-de-pequenos-reparos-residenciais-ou-comerciais/#:~:text=H%C3%A1%20diversos%20servi%C3%A7os%20que%20uma,%2C%20madeira%2C%20servi%C3%A7os%20em%20geral>. Acesso em: 15 nov. 2023.

TONELLI, Maria. Crescem iniciativas que promovem igualdade de gênero no ambiente de trabalho, aponta estudo. [S. l.], 23 nov. 2022. Disponível em: <https://portal.fgv.br/noticias/crescem-iniciativas-promovem-igualdade-genero-ambiente-trabalho-aponta-estudo>. Acesso em: 13 nov. 2023.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WERTHER JUNIOR, W.; DAVIS, K. Administração de pessoal e recursos humanos. São Paulo: McGraw-Hill, 1983. Acesso em: 15 nov. 2023.