



Campus São Mateus
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO



ORIGINAL ARTICLE

OPEN ACCESS

GESTÃO SOLIDÁRIA: UMA ANÁLISE DE CASO SOBRE A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E SUAS IMPLICAÇÕES NAS ESTRATÉGIAS E PROCESSOS DE UMA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

SOLIDARITY MANAGEMENT: A CASE ANALYSIS OF DIGITAL TRANSFORMATION AND ITS IMPLICATIONS ON THE STRATEGIES AND PROCESSES OF A SOCIAL DEVELOPMENT SECRETARY

GESTIÓN SOLIDARIA: UN ANÁLISIS DE CASO SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SUS IMPLICACIONES EN LAS ESTRATEGIAS Y PROCESOS DE UNA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Dhyemis Santana dos Santos

Universidade Federal de Catalão - UFCAT
dhyemis.santana@hotmail.com

ARTIGO INFO.

Recebido: 28.07.2023

Aprovado: 06.11.2023

Disponibilizado: 20.11.2023

PALAVRAS-CHAVE: Transformação digital; Processos Gerenciais; Desempenho; Melhoria, Produtividade.

KEYWORDS: Digital Transformation; Management Processes; Performance; Improvement; Productivity.

PALABRAS CLAVE: Transformación digital; Procesos de Gestión; Rendimiento; Mejora; Productividad.

*Autor Correspondente: Santos, D. S., dos.

RESUMO

A transformação digital tem sido um importante catalisador para a automação de tarefas e processos gerenciais. Por meio da utilização de softwares, marketing e mídia digital, foi desenvolvido e implementado em uma secretaria de desenvolvimento social, sistemas que melhorassem os processos e que facilitassem o desenvolvimento de estratégias, permitindo as equipes se concentrarem em atividades nas áreas de treinamento, amplificação e gestão de talentos, melhorando o desempenho organizacional. O marketing digital ofereceu oportunidades de aumento da conscientização de marca, expandindo o mercado-alvo e, conseqüentemente, aumentando a produtividade. Já a mídia digital possibilitou o aumento do número de engajados no programa, auxiliando no monitoramento e avaliação dos resultados. Para alcançar o objetivo da análise do impacto da implementação de tecnologias digitais, foi realizado um estudo de caso em metodologia quali-quantitativa, com foco na análise dos benefícios e desafios da implementação de tecnologias digitais. Através da aplicação da automação de tarefas, foi possível obter melhorias significativas no desempenho organizacional. Assim, este estudo contribui para a compreensão do papel das tecnologias digitais na gestão e para a identificação das melhores práticas e soluções.

ABSTRACT

Digital transformation has been a significant catalyst for the automation of tasks and managerial processes. Through the use of software, digital marketing, and media, systems were developed and implemented in a social

development department to enhance processes and facilitate the development of strategies, allowing teams to focus on training, talent management, and expansion, thus improving organizational performance. Digital marketing provided opportunities to increase brand awareness, expand the target market, and consequently, enhance productivity. On the other hand, digital media enabled an increase in program engagement, facilitating monitoring and result evaluation. To achieve the goal of analyzing the impact of digital technology implementation, a qualitative-quantitative case study was conducted, focusing on the analysis of the benefits and challenges of digital technology implementation. Through task automation, significant improvements in organizational performance were achieved. This study contributes to understanding the role of digital technologies in management and identifying best practices and solutions.

RESUMEN

La transformación digital ha sido un importante catalizador para la automatización de tareas y procesos de gestión. A través del uso de software, marketing y medios digitales, se desarrollaron e implementaron sistemas en una secretaria de desarrollo social para mejorar los procesos y facilitar el desarrollo de estrategias, permitiendo que los equipos se enfoquen en actividades de capacitación, ampliación y gestión de talento, mejorando el rendimiento organizacional. El marketing digital brindó oportunidades para aumentar el reconocimiento de la marca, expandiendo el mercado objetivo y, en consecuencia, aumentando la productividad. Por otro lado, los medios digitales permitieron aumentar el número de personas comprometidas en el programa, facilitando el monitoreo y la evaluación de los resultados. Para lograr el objetivo del análisis del impacto de la implementación de tecnologías digitales, se llevó a cabo un estudio de caso con metodología cuali-cuantitativa, centrándose en el análisis de los beneficios y desafíos de la implementación de tecnologías digitales. A través de la aplicación de la automatización de tareas, se lograron mejoras significativas en el rendimiento organizacional. Este estudio contribuye a comprender el papel de las tecnologías digitales en la gestión e identificar las mejores prácticas y soluciones.



INTRODUÇÃO

O aumento do envolvimento em atividades solidárias está abrindo novas oportunidades de pesquisa, permitindo aos pesquisadores concentrar sua atenção nas diversas formas de organizações sociais (Medeiros & Souza, 2011). Os recursos humanos (RH) se tornam pilares fundamentais na gestão de processos, sendo a eficácia da área de pessoal crucial para manutenção de produtividade e engajamento, além da garantia de êxito nos objetivos organizacionais.

Este departamento é responsável por uma ampla variedade de funções, desde a contratação e treinamento de novos funcionários até a gestão de benefícios e a resolução de conflitos no local de trabalho. O processo de recrutamento de profissionais é um desafio constante para as empresas, visto que, além da necessidade de preencher as vagas disponíveis, é preciso considerar aspectos como a adequação do perfil do candidato às demandas do cargo e aos valores da organização.

Nesse sentido, segundo Chiavenato (2014), destaca-se a importância de se buscar por talentos que estejam alinhados com os objetivos e estratégias da empresa, bem como de se promover a valorização dos recursos humanos como forma de manter os empregados motivados e engajados. Sendo esse trabalho resposta e frente a essa lacuna encontrada.

As empresas que investem em suas equipes e oferecem um ambiente de trabalho positivo têm maior probabilidade de reter seus funcionários e alcançar o sucesso a longo prazo (Rivero & Dabos, 2017). Neste trabalho, foi explorado o papel da tecnologia nos recursos humanos das empresas e como as práticas de gestão de pessoal podem impactar o desempenho organizacional. Ainda segundo Chiavenato (2010), o desenvolvimento de pessoas se concentra também na educação, orientação para o futuro e crescimento pessoal dos funcionários, direcionado não apenas para o cargo atual, mas também para suas carreiras futuras.

A Gestão de RH é uma função indispensável para o sucesso de qualquer organização, sendo responsável pela atração, retenção e desenvolvimento de talentos. Ao longo do tempo, essa área de atuação tem passado por uma grande evolução, mudando de um papel administrativo básico para uma função estratégica que influencia diretamente o desempenho da empresa (Rivero & Dabos 2017). Dessa forma, a gestão de RH se tornou fundamental para garantir o crescimento contínuo e a competitividade dos negócios. Nesse ínterim, ela desempenha um importante papel na consolidação de uma cultura organizacional com valores fortes, que podem desempenhar um papel relevante na retenção de talentos.

A tecnologia vem desempenhando um papel cada vez mais importante na gestão de RH, com a implementação de sistemas de informação, plataformas digitais e ferramentas de análise de dados. Em suma, essa temática evoluiu significativamente ao longo dos anos, passando de uma função administrativa básica para uma função estratégica que influencia diretamente o desempenho organizacional, muitas vezes, sendo ferramenta qualitativa notoriamente tratada como diferencial executivo, e que possa vir a atuar como padrão



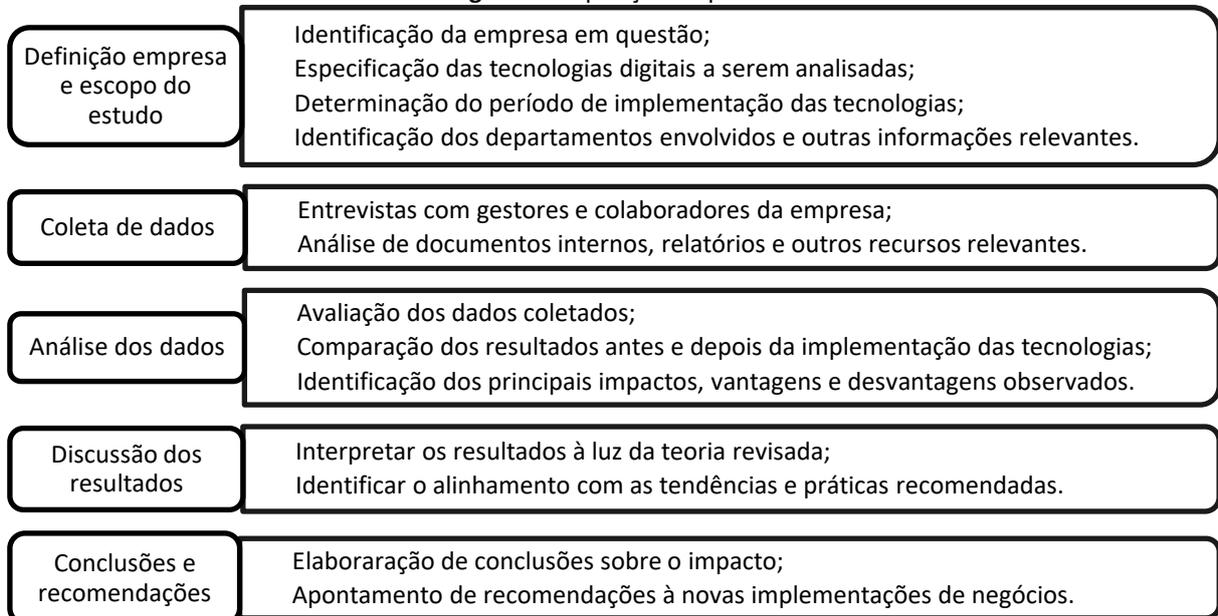
cultural a ser implementado, frente às novas tendências de personalizações cada vez mais mutáveis.

Nesse ínterim e, por conseguinte, o que se torna necessário é a parametrização dos processos de acordo com as necessidades específicas de cada público. Graças à ajuda da tecnologia, os profissionais estão melhor equipados no desempenho de um papel mais eficaz dentro da organização, corroborando a atração, desenvolvimento e talentos de qualidade.

Nesse contexto, este trabalho tem como objetivo analisar o impacto da implementação de tecnologias digitais em uma empresa do setor de serviços. Para isso, foi realizado um estudo de caso, a fim de compreender como a empresa em questão utilizou essas tecnologias, quais foram os resultados obtidos e quais foram os desafios enfrentados.

Para se atingir este objetivo geral, os seguintes passos dispostos na Figura 1 foram propostos:

Figura 1. Disposição de passos



Fonte: Autor (2023)

Certamente, a ausência de estudos acerca do tema em estudo em empresas do setor de serviços no cenário brasileiro é uma lacuna significativa a ser preenchida. Esta é uma questão crucial, uma vez que o uso inadequado ou ineficiente dessas tecnologias pode gerar consequências negativas para a empresa e seus funcionários, como redução da qualidade dos serviços prestados e insatisfação dos empregados.

A metodologia adotada neste estudo é fundamentada em diversas fontes acadêmicas, cujas ideias e conceitos foram contextualizados de acordo com o objetivo de pesquisa e tema em questão. Prodanov (2013) define o objetivo deste estudo como a identificação das causas de um determinado fenômeno, classificando-o como uma pesquisa descritiva. Em relação à abordagem do problema, Cauchick (2012) destaca que este estudo adota uma pesquisa mista, utilizando abordagem qualitativa e métodos numéricos para traduzir informações e dados.



Quanto à natureza dos resultados, esta pesquisa é classificada como aplicada, uma vez que o embasamento teórico é aplicado a um caso real (Cauchick, 2012). Também é considerado um estudo de caso, pois investiga empiricamente um fenômeno em circunstâncias reais.

REFERENCIAL TEÓRICO

Considerando a temática de gestão de recursos humanos, pode-se identificar a lacuna na compreensão da importância da valorização das pessoas como fator chave para o sucesso das organizações (Rivero & Dabos, 2017). Nesse sentido, Chiavenato (2002) destaca que o papel do RH não é apenas gerenciar processos burocráticos, mas sim, liderar e empoderar os empregados, engajando-os em prol dos objetivos da empresa. O autor enfatiza que as pessoas não podem ser vistas como meros recursos, passíveis de serem testadas e descartadas, mas sim como seres vivos e pensantes, dotados de inteligência e competência.

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é um exemplo de órgão que realiza ações sociais e humanitárias, é uma unidade pública que oferece serviços de proteção social básica às famílias e aos indivíduos em situação de vulnerabilidade social. É um importante instrumento de política pública para a garantia de direitos e promoção do bem-estar social. Seu objetivo é promover a cidadania e a inclusão social, por meio do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, da prevenção de situações de risco e da ampliação do acesso aos direitos sociais. Para isso, oferece serviços como atendimento psicossocial, orientação e encaminhamento para acesso a benefícios, acompanhamento familiar, atividades socioeducativas e culturais, entre outros.

Considerando a importância do tema, é notório que a Gestão de Pessoas nas organizações é um assunto amplo e complexo. Nesse sentido, de acordo com Chiavenato (1999), a gestão de pessoas tem como principal função permitir a colaboração eficaz das pessoas, independente da nomenclatura utilizada, no alcance dos objetivos organizacionais e individuais. Porém, de acordo com Rivero e Dabos (2017), a fim de obter um desempenho superior e vantagem competitiva, é necessário identificar as lacunas e desafios existentes na gestão de pessoas, a fim de propor estratégias que visem uma gestão eficiente e eficaz desses recursos.

De acordo com a norma operacional básica da Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004), a história se remonta ao início da década de 1990, quando o Brasil passou por um processo de reforma do Estado e de reorganização das políticas sociais. A criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005 fortaleceu a atuação do CRAS como porta de entrada para os serviços de assistência social, e ampliou a sua capilaridade em todo o território nacional.

A execução é de responsabilidade dos municípios, que devem seguir as diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Cidadania. Para isso, é necessário constituir uma equipe de profissionais qualificados e estruturar a unidade física do CRAS, em conformidade com as normas e padrões estabelecidos.



Em resumo, o CRAS é um importante equipamento público para a promoção da justiça social e da inclusão social, e sua efetivação deve ser acompanhada de perto pelos gestores públicos, para garantir a qualidade dos serviços oferecidos e o cumprimento dos objetivos propostos.

O governo por si desempenha um papel crucial no investimento de ações sociais para melhorar a qualidade de vida, reduzir desigualdades, promover o desenvolvimento econômico e prevenir problemas como violência e pobreza. Esses investimentos também podem criar um ambiente mais favorável para as empresas e melhorar a imagem internacional do país, além de garantir o bem-estar da população e promover a justiça social.

No entanto, o enfrenta desafios, como a falta de recursos financeiros e a falta de vontade política para priorizar ações sociais. Apesar disso, a criação de secretarias ou órgãos responsáveis por políticas públicas em várias áreas visa promover a inclusão social, reduzir desigualdades e garantir o acesso a direitos básicos. Essas ações visam igualdade de oportunidades e acesso a serviços essenciais, como saúde, educação, habitação e transporte, enquanto buscam reduzir as desigualdades sociais por meio de mecanismos de proteção social.

ATIVIDADES REALIZADAS NO RH DA EMPRESA

A área de recursos humanos é uma das mais importantes áreas do mercado de trabalho, pois ela desempenha um papel fundamental na gestão de pessoas (Gelabert & Martinez, 2012). Ao longo dos anos, o modo como essa área atua evoluiu e hoje existem diferentes parâmetros para serem comparados com o passado.

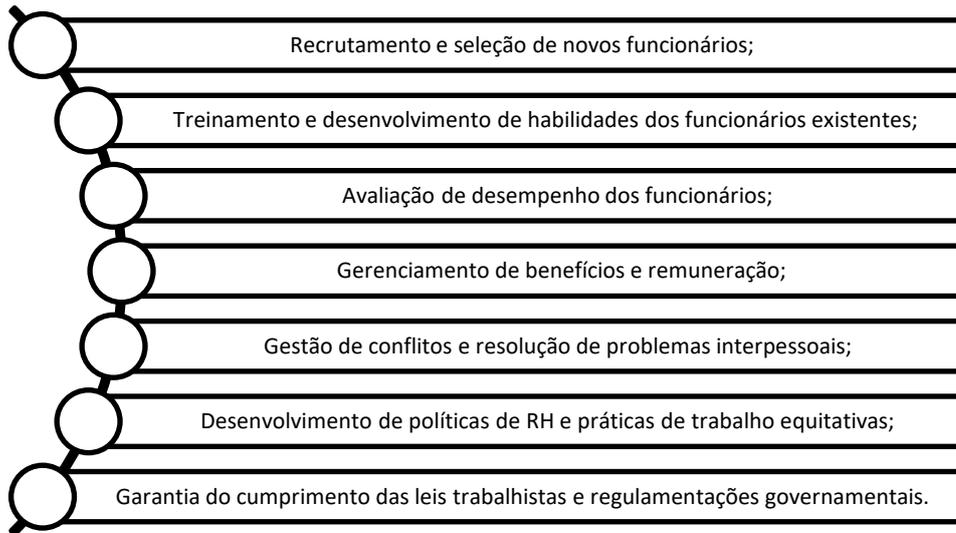
No passado, as atividades desenvolvidas eram principalmente burocráticas, como arquivamento de documentos e preenchimento de formulários. Além disso, a gestão de pessoas era mais passiva, sendo que o objetivo principal era cumprir com as leis trabalhistas e garantir a segurança dos funcionários.

Já nos dias de hoje, as atividades desenvolvidas em recursos humanos são mais estratégicas e focadas na obtenção de resultados. Existe um esforço constante para identificar e alinhar os talentos da organização com as estratégias e objetivos definidos. Além disso, a área tem investido mais em treinamentos e desenvolvimento pessoal, buscando elevar a produtividade dos empregados e aumentar a satisfação no ambiente de trabalho.

Abaixo (Figura 2) seguem listadas as principais atividades mapeadas na área de Recursos Humanos desta empresa:



Figura 2. Mapeamento de atividades



Fonte: Autor (2023)

A GESTÃO À VISTA

A adoção da gestão à vista oferece diversos benefícios quando aplicada. Ela é uma forma de gestão precursora que proporciona uma rastreabilidade dos acontecimentos da empresa, sendo possível identificar tendências positivas e negativas em relação a pontos de controle. Além disso, é possível obter a integralização dos fluxos setoriais e de centro de custos variáveis ao contexto informativo dos seus componentes, bem como em relação aos quadros e elementos financeiros.

De acordo com Cesar (2015), são exemplos de tais elementos o fluxo de caixa, o controle de entrada e saída, os resultados de vendas, o estoque, os prazos, os custos e a eficiência operacional, além de indicadores para a gestão de pessoas. Dentro deste contexto, aqueles que não tinham acesso à informação passam a ter a oportunidade de seguir os resultados e a performance de suas próprias equipes, tanto na região quanto no cenário global.

A compreensão da importância de um trabalho bem feito e dedicado para alcançar objetivos e superar desafios, estimula a criação de melhores práticas de gestão, com base em fatos e dados, evitando riscos relacionados à falha de conhecimento, sejam eles práticos ou hipotéticos em casos de más interpretações de informações. Por fim, o processo de eficácia e eficiência nas decisões é incrementado, corrigindo desvios e erros nos processos e operações, minimizando possíveis danos e melhorando a qualidade.

Segundo Mello (1998), a gestão à vista é uma ferramenta de comunicação visual que permite o compartilhamento de informações relevantes para a tomada de decisões em uma organização. No entanto, uma lacuna ainda persiste quanto à sua eficácia na promoção da cultura de transparência e melhoria contínua no ambiente de trabalho. É necessário, portanto, que sejam realizados estudos que identifiquem as melhores práticas na implantação da gestão à vista, bem como sua adequação aos diferentes contextos organizacionais. Além disso, sugere-se que as empresas invistam em tecnologias que possam aprimorar a visualização dos indicadores e dados, garantindo que a gestão à vista seja uma ferramenta efetiva na tomada de decisões e na promoção da cultura de melhoria contínua.



Após a implantação da gestão à vista, é necessário que sejam realizadas avaliações periódicas para medir a efetividade do método e possíveis ajustes, uma vez que a gestão à vista é uma ferramenta que visa melhorar o desempenho da organização e facilitar o dia a dia dos empregados. Nesse sentido, Mello (1998) ressalta que é importante que os objetivos da gestão à vista sejam bem definidos e comunicados de maneira clara e objetiva a todos os funcionários, para que eles possam entender o seu papel e contribuir para o alcance desses objetivos. Além disso, é fundamental que a gestão à vista seja integrada à cultura da empresa, de modo que o compartilhamento de informações seja incentivado e valorizado.

Um sistema de gestão baseado em indicadores passa, portanto, a nesse critério e especificidade estabelecer mecanismo geradores de visibilidade em desempenho das empresas e de suas características de qualidade, trazendo segurança e controle aos negócios, de modo a atrair um número maior de investidores (Cesar, 2015). Busca-se primordialmente uma forma de exposição que engaje e comunique adequadamente todos os envolvidos em um processo, de modo a tornar a tomada de decisão mais ágil e a fomentar maior senso de responsabilidade e independência entre os empregados. Ademais, pretende-se que os resultados sejam facilmente observáveis, de modo a facilitar a análise e a resolução de problemas.

MÍDIAS SOCIAIS

Diversos aspectos das mídias digitais e seu impacto são abordados. Kessler (2021) destaca a crescente presença das mídias digitais e suas implicações. Um dos principais problemas apontados é a disseminação de conteúdo inapropriado, incluindo conteúdo sexualmente explícito, violência e discurso de ódio, além da exposição de informações pessoais sensíveis. Além disso, o autor menciona o uso excessivo das mídias digitais, que pode levar à distração, falta de concentração e problemas de saúde mental. Também é ressaltada a importância da segurança cibernética devido a ameaças como vírus e roubo de identidade.

Adami, por sua vez, fornece uma visão histórica das mídias digitais, destacando seu desenvolvimento desde o final do século XIX, com o telégrafo e o rádio, até o surgimento do primeiro computador pessoal na década de 1960. Ele enfatiza a evolução rápida das mídias digitais com a criação da internet, dos *smartphones* e das redes sociais, destacando seu papel crucial na comunicação e na sociedade contemporânea.

Kotler e Keller (2006) aborda o marketing de relacionamento como uma estratégia que estabelece conexões econômicas, técnicas e sociais entre as partes, reduzindo custos e tornando as transações mais eficientes. Essa abordagem destaca a importância das mídias digitais na construção de relacionamentos duradouros e na facilitação de transações comerciais.

Por fim, a discussão também enfoca a importância do compartilhamento de ações sociais, destacando sua capacidade de conscientizar a comunidade sobre necessidades específicas e inspirar o envolvimento. Além disso, a citação de Kotler e Keller (2006) ressalta a necessidade de adaptação das empresas na era da informação acelerada e a importância de avaliar a eficácia dos programas por meio da documentação e análise das ações sociais.



Em conjunto, esses resultados ilustram a complexidade das mídias digitais e seu impacto na sociedade, abordando questões que vão desde a disseminação de conteúdo até a adaptação empresarial na era digital e a importância das ações sociais como parte integrante da comunicação contemporânea.

DEFINIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para o estudo de caso é uma empresa do setor de assistência social, com cerca de 20 funcionários e uma área de RH composta por 3 profissionais. A empresa já utilizava algumas tecnologias digitais na gestão, como um sistema de folha de pagamento e um portal de autoatendimento para o público. No entanto, nota-se após uma análise crítica a necessidade de avançar na realização de tecnologias digitais para melhorar a eficiência e a eficácia nessa gestão.

A primeira etapa do processo de implementação foi a escolha de uma plataforma de gestão de recursos humanos integrada que permitisse a automação de processos, a análise de dados e a criação de relatórios. A plataforma escolhida foi a *Workday*, uma das líderes de mercado nos assuntos específicos desse centro de custo.

Com a efetivação da plataforma, a empresa conseguiu automatizar diversos processos, como a gestão de férias, o controle de ponto e a gestão de benefícios. Além disso, permitiu a criação de relatórios mais precisos e a análise de indicadores de desempenho, como a taxa de rotatividade e o custo por contratação.

Outra tecnologia digital inserida foi um sistema de recrutamento e seleção online, que permitiu a realização de processos seletivos de forma mais eficiente e com maior alcance. Com o sistema, a empresa conseguiu reduzir o tempo médio de contratação e ampliar o número de candidatos qualificados.

A atribuição e migração para utilização do *software* durou quatro meses, e o treinamento começou a ser passado antes mesmo da compra ser efetuada. Sendo de suma importância o acompanhamento dos registros manuais de pontos e demais ferramentas de consultas que surgiam como curiosidade à medida que o tempo avançasse.

APLICAÇÃO DO MARKETING NAS AÇÕES SOLIDÁRIAS: RESULTADOS E REFLEXÕES

A Secretaria de Desenvolvimento Social, reconhecendo a crescente necessidade de uma comunicação eficaz com seus beneficiários e partes interessadas, embarcou em uma jornada de transformação digital. Essa iniciativa começou com a conscientização das oportunidades proporcionadas pelo marketing digital. Estrategistas, liderados por um consultor especializado, conduziram um estudo de viabilidade para identificar áreas de foco e definir metas claras. Esta fase inicial foi crucial para direcionar o projeto.

Com base no referencial teórico e adaptando-o à realidade da Secretaria, foram implementadas diversas estratégias de marketing digital. A criação de uma presença ativa nas redes sociais se mostrou eficaz para interagir com a comunidade, coletar *feedbacks* em tempo real e divulgar informações relevantes sobre programas e serviços sociais. Além disso, a análise de dados e métricas das mídias digitais permitiu um acompanhamento constante do impacto das campanhas e da resposta da comunidade.



A implementação do marketing digital trouxe benefícios tangíveis. A Secretaria experimentou um aumento significativo na conscientização da comunidade sobre seus programas, resultando em uma maior adesão. A coleta de *feedbacks* diretos permitiu ajustes ágeis nas políticas sociais, tornando-as mais eficazes e alinhadas às necessidades reais da população. Além disso, a gestão de crises foi aprimorada, possibilitando respostas rápidas e efetivas às situações emergenciais, como desastres naturais ou pandemias.

No entanto, a jornada de transformação digital não foi isenta de desafios. A resistência à mudança por parte de alguns funcionários foi um obstáculo inicial. A necessidade de treinamento e conscientização foi abordada por meio de programas de capacitação. Além disso, a gestão de dados sensíveis exigiu um foco rigoroso na segurança cibernética para proteger informações confidenciais.

Aplicação do *software workday*

Fora abordado o papel crucial das automações no contexto da gestão de recursos humanos, utilizando *softwares* avançados que fazem uso de tecnologias como inteligência artificial e *machine learning*. Essas ferramentas têm a capacidade de automatizar uma variedade de processos-chave, incluindo recrutamento, triagem de currículos, agendamento de entrevistas, acompanhamento de desempenho, administração de benefícios e folha de pagamento.

Por exemplo, é possível observar como um *software* de recrutamento pode automatizar a triagem de currículos, analisando palavras-chave e comparando o perfil dos candidatos com as exigências da vaga. Da mesma forma, um *software* de gestão de desempenho pode automatizar a avaliação dos funcionários por meio da análise de dados de produtividade e *feedbacks* recebidos. Essa automação não apenas aumenta a eficiência, mas também contribui para a redução de erros, permitindo que a equipe de RH se concentre em atividades estratégicas e de alto valor agregado.

A plataforma se destaca como uma solução de *software* como serviço (SaaS) que auxilia as empresas na gestão integrada de suas operações, finanças e contabilidade, e principalmente na inter-relação entre gestão de RH e gestão de conhecimento (Gelabert & Martinez, 2012), a plataforma oferece uma ampla gama de recursos, incluindo gerenciamento de folha de pagamento, talentos, desempenho, benefícios, tempo e presença, despesas, entre outros. Sua flexibilidade é evidenciada pela capacidade de personalização para atender às necessidades específicas de cada empresa, além de sua escalabilidade, permitindo a adição de novos recursos à medida que a organização cresce.

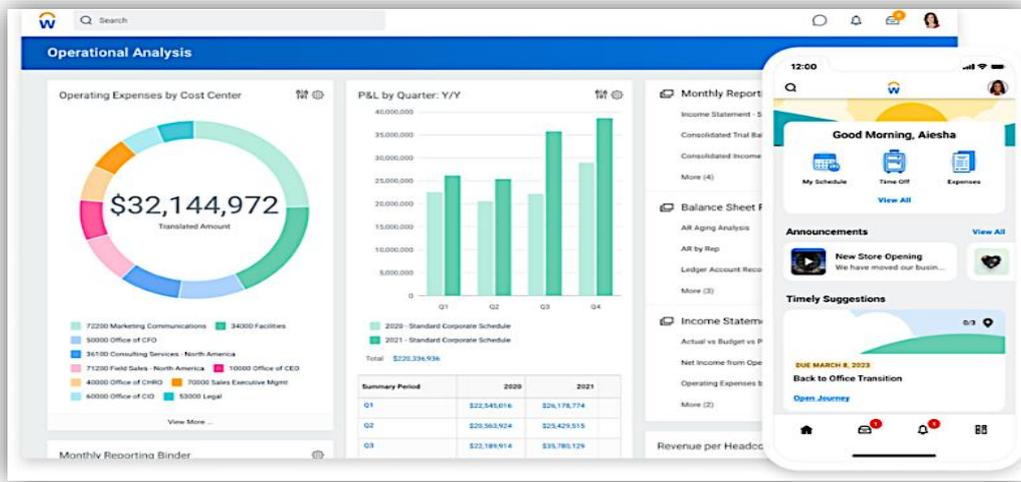
Um dos destaques da plataforma é sua base em nuvem, o que oferece acessibilidade global, permitindo que as empresas acessem os recursos de qualquer lugar e a qualquer momento, desde que tenham uma conexão com a internet. Além disso, a ênfase na segurança é notável, com recursos avançados de proteção de dados, como criptografia e autenticação multifatorial.

Assim, conclui-se que a plataforma se destaca como uma escolha popular para empresas em todo o mundo devido à sua capacidade de simplificar e aperfeiçoar a gestão de recursos



humanos, finanças e contabilidade de maneira eficiente e eficaz, proporcionando maior flexibilidade, acessibilidade e segurança.

Figura 3. Simulação de Tela do Aplicativo *Workday*



Fonte: *workday*

Implementar o *Workday* pode ser uma grande oportunidade para melhorar a gestão de recursos humanos. A seguir (Figura 4) foram citados todos os parâmetros para análise:

Figura 4. Parâmetros para análise de implementação.

- Avaliação de necessidades de RH:**
 - Antes de implementar o *Workday*, foi considerado quais processos de RH precisavam ser automatizados ou melhorados, quais dados precisavam ser gerenciados e quem precisou acessar esses dados;
- Assinatura do *Workday*:**
 - Depois de avaliar as necessidades, foi hora de assinar o *Workday*. Entrando em contato com a equipe de vendas deu para obter mais informações sobre os pacotes disponíveis e o processo de assinatura; à princípio foi contratado o plano básico.
- Integração com o Azure Active Directory:**
 - Antes de configurar o *Workday*, foi preciso integrá-lo com o Azure Active Directory. Isso permitiu que os usuários acessem o sistema usando suas credenciais.
- Configuração do sistema:**
 - Depois de integrar o *Workday* com o Azure Active Directory, foi etapa de configuração do sistema. Isso incluiu a criação de campos personalizados, a configuração de regras de negócios e a definição de fluxos de trabalho.
- Teste:**
 - Antes de lançar o sistema, foi importante testá-lo para garantir que tudo estivesse funcionando corretamente. Certificando de testar todos os recursos, incluindo a entrada de dados, relatórios e fluxos de trabalho.
- Treinamento de usuários:**
 - Depois de testar o sistema, foi hora de treinar os usuários. Oferecendo treinamento para todos os usuários do sistema, incluindo gerentes de RH e funcionários de outras áreas da empresa que precisaram acessar o sistema.
- Lançamento:**
 - Depois de treinar os usuários, foi hora de lançar o sistema.
- Monitoramento e manutenção:**
 - Depois de lançar o sistema, é importante monitorar seu desempenho e realizar manutenção regularmente. Certificando de ter uma equipe dedicada para gerenciar o sistema e resolver quaisquer problemas que possam surgir.

Fonte: Autor (2023)



A execução pode ser um processo complexo e demorado. Foi certificado a ideia de ter uma equipe dedicada para gerenciar o projeto e garantir que tudo fosse feito com cuidado e atenção aos detalhes. Com planejamento adequado e execução meticulosa, obteve-se êxito, sendo os resultados iniciais nesse trabalho apresentados.

Infográficos

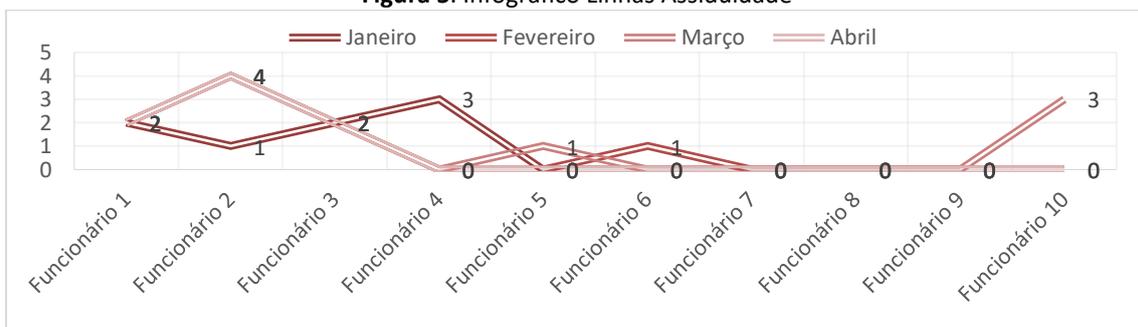
De acordo com o Infogram, um infográfico é uma representação visual de informação ou dados que pode ser utilizada para ajudar a compreender mais facilmente um determinado tema. A história dos infográficos remonta ao século XVIII, quando o cartógrafo William Playfair criou a primeira visualização de dados. Desde então, os infográficos têm sido usados como uma ferramenta eficaz para explicar dados complexos de maneira simples.

Os objetivos principais dos infográficos é inspirar e informar, tornando difíceis conceitos mais fáceis de entender. É uma representação visual que utiliza gráficos, diagramas, ilustrações e outras representações visuais para destacar e resumir informações complexas.

Os infográficos são amplamente utilizados em mídias impressas, como livros, jornais e revistas. Eles também são populares na mídia digital, especialmente em sites, blogs e vídeos. Podem ainda ajudar a fornecer uma imagem clara de uma quantidade considerável de informações complexas de maneira organizada e intuitiva.

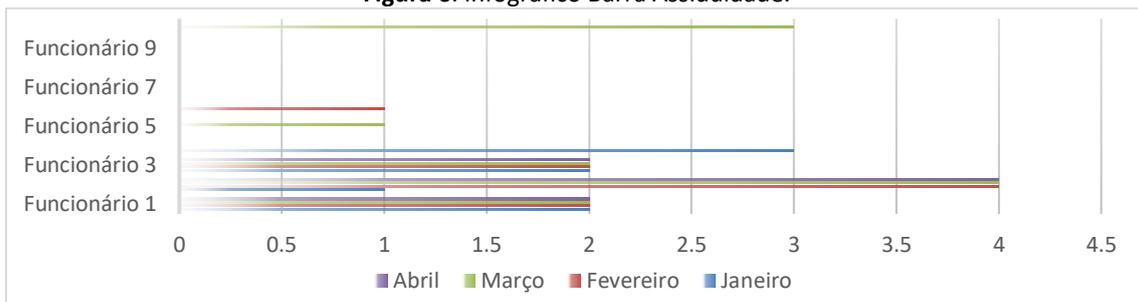
Suas aplicações são amplas, pois podem abordar praticamente qualquer assunto; desde estatísticas econômicas até mapas geográficos, de biologia até narrativas históricas. Eles são também um método útil para tornar as informações mais acessíveis para os públicos de línguas diferentes. As fontes de dados e informações para infográficos podem variar de acordo com as diferentes buscas de dados. Nas Figuras 5, 6 e 7 exemplos de infográfico de assiduidade.

Figura 5. Infográfico Linhas Assiduidade



Fonte: Autor (2023)

Figura 6. Infográfico Barra Assiduidade.



Fonte: Autor (2023)



Figura 7. Disposição de faltas por setores.



Fonte: Autor (2023)

Foi possível identificar que a quantidade total de faltas registradas na empresa durante o determinado período foi de 17. Dessa quantidade, constatou-se que a área de recursos humanos registrou apenas 1 falta, enquanto a secretária registrou 3 faltas, a recepcionista 8 faltas, a coordenação 2 faltas e a assistente social 3 faltas.

Esses dados são importantes para embasar decisões estratégicas na empresa, uma vez que a utilização de infográficos pode ser uma ferramenta altamente benéfica para análise e interpretação de informações relevantes para a gestão dos serviços prestados. Com a clareza e objetividade das informações apresentadas, a tomada de decisões pode ser mais assertiva, permitindo uma otimização de recursos e aprimoramento dos serviços oferecidos aos clientes.

Diante disso, fica evidente que a utilização de tecnologias digitais, em conjunto com a análise de dados apresentados em infográficos, pode contribuir significativamente para o sucesso das empresas do setor de serviços, uma vez que possibilita uma gestão mais eficiente, assertiva e orientada para resultados.

Na administração de recursos humanos, os infográficos apresentam-se ainda como uma ferramenta extremamente útil para mostrar as informações de forma visual e intuitiva. Permitem ao gestor de RH apresentar dados e métricas importantes de forma agradável, visualmente atraente e fácil de compreender. Por isso, são úteis para a comunicação interna, assim como para apresentação de resultados externamente.

Outro exemplo de utilização de infográficos pode ser a visualização das informações referentes às avaliações de desempenho dos funcionários, ou ainda a narrativa visual dos custos relacionados à contratação e treinamento de funcionários novos.

Fase de adaptação:

A gestão de recursos humanos é uma das áreas mais importantes de qualquer empresa. A utilização de sistemas e plataformas pode ser uma solução eficaz para melhorar a eficiência e eficácia desse processo. No entanto, a implementação de um novo sistema pode ser um desafio para os funcionários.



Segundo Kotler e Keller (2006), a organização de uma empresa abrange sua estrutura, políticas e cultura, elementos que têm o potencial de se tornarem disfuncionais em um ambiente de negócios em rápida transformação. Embora seja possível efetuar alterações na estrutura e nas políticas da empresa, essas mudanças geralmente são desafiadoras. Por outro lado, a cultura empresarial é notoriamente resistente a modificações significativas. No entanto, é importante destacar que, frequentemente, a capacidade de promover mudanças na cultura corporativa é fundamental para o sucesso na efetivação de uma estratégia.

Durante a fase de adaptação, os funcionários enfrentaram alguns problemas ao utilizar os sistemas e as plataformas de gestão. Um dos principais foi a falta de conhecimento e a resistência à mudança. Muitos funcionários aparentemente se sentiram desconfortáveis com a mudança para um novo sistema, resultando em atrasos e erros no processo, além de aumentar a carga de trabalho dos funcionários que estão dispostos a usar o novo sistema.

Para mitigar esses problemas, foi importante planejar a inserção do sistema ou plataforma com antecedência. Isso incluiu a avaliação das necessidades da empresa e a escolha de soluções que se adaptassem a essas necessidades. Além disso, foi importante se atentar mais uma vez ao cuidado com o treinamento adequado e personalização do sistema para se adequar às necessidades específicas da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Objetivo geral do trabalho consistiu em analisar o impacto da implementação de tecnologias digitais em uma empresa do setor de serviços. Tendo como a referida pergunta de pesquisa. Como a inserção de tecnologias digitais afeta a eficiência e a qualidade dos serviços prestados por uma empresa do setor de serviços?

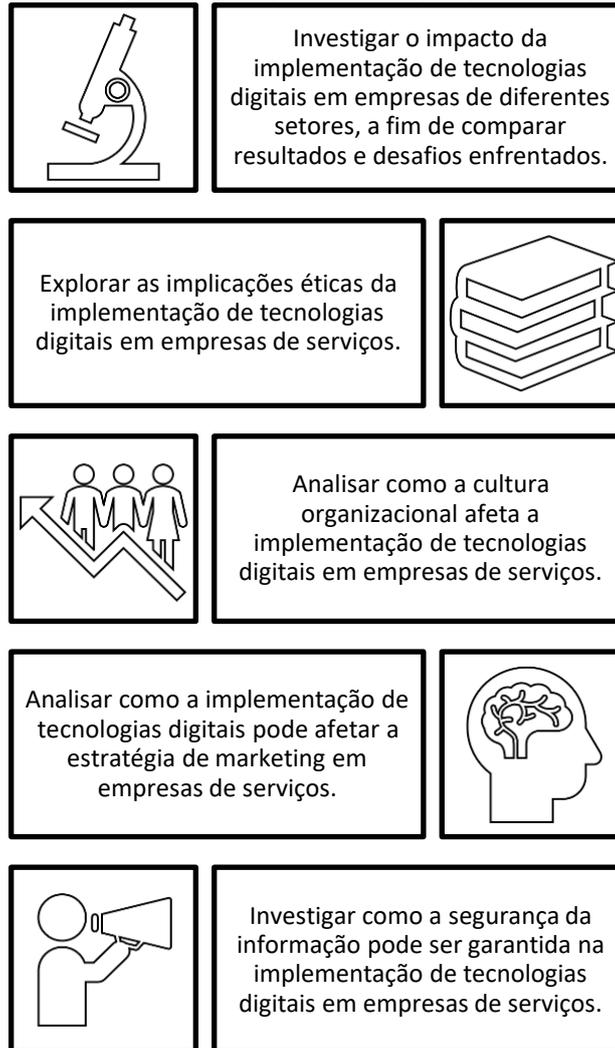
Espera-se que os resultados deste estudo possam contribuir para a compreensão dos impactos da aplicação de tecnologias digitais na gestão de recursos humanos no contexto empresarial como um todo, bem como para a identificação de melhores práticas nesta área. Em particular, a análise proposta fornece *insights* relevantes para o desenvolvimento de estratégias eficazes de administração de recursos humanos em empresas do setor de serviços, considerando as demandas e desafios deste segmento de negócios no Brasil.

Em conclusão, a efetuação de sistemas e plataformas de gestão de recursos humanos foi uma solução eficaz para melhorar a eficiência e eficácia dos processos em geral. Os resultados digitais foram bastante positivos. A empresa conseguiu automatizar processos, reduzir custos, aumentar a eficiência e a eficácia das etapas dos serviços. Além disso, a empresa pode melhorar a qualidade dos processos seletivos e ampliar o número de candidatos qualificados. Para tanto, foi desenvolvido um estudo de caso aplicado, sendo abordados no referencial teórico temas como Marketing, Gestão à vista e o comportamento das mídias sociais.

Alguns temas sugeridos para pesquisas futuras são dispostos em Figura 8:



Figura 8. Temas para futuras pesquisas



Fonte: Autor (2023)

A implementação das tecnologias digitais também permitiu a criação de indicadores de desempenho mais precisos e a análise de dados de forma mais estratégica. Isso possibilitou que a empresa tomasse decisões mais informadas e baseadas em dados, o que contribuiu para o aumento da competitividade e do desempenho da empresa.

No entanto, a efetuação das tecnologias digitais também trouxe alguns desafios, como a necessidade de capacitação dos funcionários, a manutenção da segurança das informações e a resistência à mudança. Por isso, fora fundamental a realização de uma análise cuidadosa dos benefícios e desafios, bem como uma avaliação das necessidades específica.

A empresa hoje de fato pensa em inovação e adequação no mercado, se preocupando com o caráter evolutivo de seus empregados, o investimento trouxe engajamento, e a novidade reforçou a ideia de gestão a vista e humanitária durante todo o processo de embasamento.

Conclui-se que a implementação de tecnologias na área é uma das principais formas de impulsionar o crescimento organizacional. Por meio da utilização dos recursos tecnológicos mais recentes, é possível melhorar a precisão e a eficiência dos processos, reduzindo os custos operacionais e aumentando a produtividade. Além disso, as soluções tecnológicas facilitam o acompanhamento das atividades relacionadas à gestão de pessoas, possibilitando maior produtividade e agilidade no desenvolvimento de tarefas.



É importante, por fim, salientar que as tecnologias trazem diversos benefícios para as organizações, desde a redução de custos até a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Além disso, proporcionam um maior nível de controle e monitoramento, possibilitando o gerenciamento eficiente dos recursos humanos, melhorando drasticamente a qualidade dos serviços e a satisfação de clientes e funcionários de maneira geral.

Portanto, as contribuições deste trabalho para a literatura sobre transformação digital e recursos humanos nas empresas incluem a identificação das vantagens e desafios da adoção de tecnologias digitais, bem como o reconhecimento do impacto positivo dessas tecnologias no desempenho organizacional e na gestão de recursos humanos.

REFERÊNCIAS

- Adami, A. (2023). *Redes Sociais. In: Info Escola. Navegando e aprendendo*. Recuperado de <https://www.infoescola.com/sociedade/redes-sociais-2>
- ADS, G. (2023). *A história do marketing digital: surgimento, evolução e mudanças*. Recuperado de <https://goodads.com.br/a-historia-do-marketing-digital-surgimento-evolucao-e-mudancas>
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus. Recuperado de https://livrogratuitosja.com/wp-content/uploads/2021/03/Gestao-de-Pessoas-O-novo-papel-dos-recursos-humanos-nas-organizacoes-by-IDALBERTO-CHIAVENATO-z-lib.org_.pdf
- Chiavenato, I. (2002). *Recursos Humanos: edição compacta*. São Paulo: Atlas.
- Keslley, K. (2021). Liberdade de expressão e discurso de ódio nas mídias sociais. *Revista Eletrônica do Ministério Público do Estado do Piauí*, 1, 1-15. Recuperado de <https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2022/01/Liberdade-de-expressao%CC%83o-e-discurso-de-o%CC%81dio-nas-mi%CC%81dias-sociais.pdf>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing*. 12 ed. São Paulo: Pearson. Recuperado de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7519481/mod_resource/content/0/Administrac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Marketing%2015%C2%AA%20Edic%CC%A7a%CC%83o_compressed.pdf
- Mello, C. H. P. (1998). Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – EFEI, Minas Gerais. Recuperado de <http://www.producao.ufrgs.br>
- Política Nacional de Assistência Social (2004). *Pnas2004, Norma Operacional Básica NOB/SUAS*. Recuperado de https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf
- Workday, Inc (2023). Instituto Municipal de Administração Pública, Curitiba, PR, Brasil. Recuperado de <https://www.workday.com/en-us/company/about-workday/our-story-leadership.html>
- Gelabert M. C. & Martinez A. A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *Estudios Gerenciales*, (28), 133-148. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70209-7](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70209-7)
- Cauchick, M. P. A. et al. (2012). *Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações*. Editora Campus-Rio de Janeiro.
- Prodanov, C. C. & Freitas, E. C., de. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico - 2ª Edição*. Editora Feevale.
- Rivero, G. A. & Dabos, H. G. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. *Estudios Gerenciales*, 142(33), 39-51. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.003>
- M. R. V. Cesar, (2015). Medidas de desempenho da área de recursos humanos e seu relacionamento com indicadores de desempenho econômico. *Revista de Gestão - REGE*, 1(22), 97-114. <https://doi.org/10.5700/rege553>
- Medeiros, J. P. Souza, W. J. (2011). A racionalidade na gestão do setor social: estudos em organizações de caráter solidário. *Revista de Gestão - REGE*, (18), 145-158. <https://doi.org/10.5700/rege419>

