



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE PSICOLOGIA**

GILVAN LOPES RODRIGUES NETO

**ESTÁGIO EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO: um relato de
experiência**

**Maceió - AL
2021**

GILVAN LOPES RODRIGUES NETO

**ESTÁGIO EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO: um relato de
experiência**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Psicologia da
Universidade Federal de Alagoas para
obtenção do título de Psicólogo.**

**Orientadora: Prof^a Dr^a Cristina Camelo
de Azevedo.**

**Maceió - AL
2021**

ESTÁGIO EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO: um relato de experiência

Gilvan Lopes Rodrigues Neto*
Cristina Camelo de Azevedo**

RESUMO

Este trabalho trata de um relato de experiência sobre as atividades desenvolvidas durante o estágio obrigatório do curso de Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, campus A.C. Simões, no período de setembro de 2019 a março de 2020, em uma empresa do ramo hoteleiro, localizada em Maceió, Alagoas. O presente relato teve como objetivo apresentar as vivências do estagiário em um contexto organizacional. Nesse estágio, foi possível participar de diversos processos de atuação e verificar a importância do/a psicólogo/a no ambiente organizacional. Foi constatado que a inserção do/a estagiário/a no campo de atuação é imprescindível para uma maior abrangência dos conhecimentos advindos deste processo.

Palavras-chave: Estágio. Psicologia organizacional. Trabalho.

ABSTRACT

This work deals with an experience report on the activities developed during the compulsory internship of the Psychology course at the Federal University of Alagoas, campus AC Simões, from September 2019 to March 2020, in a hotel company, located in Maceio, Alagoas. The present report aimed to present the intern's experiences in an organizational context. At this stage, it was possible to participate in several acting processes and verify the importance of the psychologist in the organizational environment. It was found that the placement of the trainee in the field is essential for a greater range of knowledge arising from this process.

Key-words: Internship. Organizational psychology. Work.

*Graduando do curso de Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, Campus A.C. Simões. Email: gilvan.neto@ip.ufal.br

**Professora Associada do curso de Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, Campus A.C. Simões, com doutorado em Saúde Pública pela ENSP/FIOCRUZ.

1. INTRODUÇÃO

O campo da Psicologia enquanto ciência e prática profissional é marcado por sua diversidade e complexidade. Dentre as possíveis escolhas do domínio da Psicologia é possível encontrar: a Psicologia clínica, educacional, do esporte, organizacional e do trabalho, da saúde, jurídica, do trânsito, dentre outras (YAMAMOTO & GOUVEIA, 2003).

A formação em Psicologia fornece um embasamento teórico-prático básico, generalista, ou seja, sobre várias formas de atuação. Considerando a diversidade de áreas de atuação profissional da Psicologia, o/a discente depara-se com a necessidade de fazer escolhas, principalmente no último ano do curso, quanto a sua futura área de atuação profissional.

A escolha da área de estágio torna-se um momento em que o/a estudante opta por uma área de atuação profissional, uma vez que almeja se aprimorar e buscar maiores informações por meio da atuação na prática. Sendo assim, a área da psicologia escolhida foi a Organizacional e do Trabalho.

Para Zanelli (2004), o/a psicólogo/a ainda não é incluído/a no âmbito profissional das organizações e do trabalho, por ser visto/a muitas vezes como um/a profissional restrito/a à seleção de pessoal, cabendo ao/a profissional a responsabilidade de tornar claramente reconhecida as possibilidades de suas contribuições.

O trabalho desenvolvido pelo/a psicólogo/a na área de Recursos Humanos (RH) de uma empresa pode ir muito mais além do que recrutar e selecionar pessoal. Azevedo e Botomé (2001) definem como sendo função do/a psicólogo/a em organizações a capacidade de gerenciar pessoas, tornando-se agentes facilitadores de mudanças, promovendo melhorias na Qualidade de Vida (QV) dos/as colaboradores/as.

É importante que o/a profissional de psicologia tenha em mente que as atividades de trabalho são fatores fundamentais na construção das interações humanas, nas suas formas de subjetivação, de constituição de agrupamentos humanos e da sociedade e no que afeta seus valores e projetos de vida.

Nesse sentido, a atuação do/a psicólogo/a organizacional deve acompanhar as transformações do contexto e o desenvolvimento da organização (ZANELLI e BASTOS, 2004). É desse modo que cada vez mais ele/a vem conquistando seu espaço nas organizações, demonstrando sua importância.

Existe, segundo Zanelli (2014), um conjunto de atividades potenciais e desejáveis para o/a profissional que atua na área da psicologia organizacional e do trabalho, distribuídas dentro desses campos: Saúde do trabalho, Ergonomia, Orientação profissional e de carreira, Emprego, desemprego e empregabilidade, Administração de pessoal, Análise do trabalho, Recrutamento e seleção, Treinamento e desenvolvimento, Avaliação de desempenho e Relações de trabalho. São atividades específicas que costumam ser esperadas do/a psicólogo/a organizacional e do trabalho. O/a psicólogo/a irá trazer o aporte da área de conhecimento da psicologia e a forma como ela interpreta os fenômenos humanos, individuais ou coletivos em um contexto de trabalho específico.

2. MÉTODO

O presente texto foi fundamentado na abordagem descritiva de um relato de experiência em Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT), elaborado no contexto prático das disciplinas de Estágio Específico 1 e 2, do curso de Psicologia da UFAL – Campus A.C.Simões.

As atividades ocorreram no período de setembro de 2019 a março de 2020, em uma empresa que oferece serviços no ramo hoteleiro, localizada em Maceió, Alagoas e se constituíram principalmente em ações de recrutamento e seleção, qualidade de vida no trabalho (QVT), observação de aplicações e correções de testes psicológicos, treinamentos de integração de novos/as colaboradores/as e participação na elaboração e aplicação de pesquisas de clima organizacional.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Recrutamento

Em meados da década de noventa, com a ênfase que se deslocava do capital financeiro para o capital intelectual, na chamada "Era do Conhecimento", emerge uma nova demanda para o RH: transformar o ser humano em recurso estratégico. Assim, a seleção de pessoal direciona seu foco de análise para as competências interpessoais dos/as trabalhadores/as (SARSUR, 2004). Atualmente, as configurações que as atividades de recrutamento e seleção vêm assumindo se caracterizam fortemente pela terceirização por parte das empresas, acarretando um crescimento bastante intenso no número de consultorias ou pequenas empresas prestadoras de serviços que agregam psicólogos/as autônomos/as ou contratados/as (ZANELLI e BASTOS, 2004).

Com o dinamismo do mercado de trabalho, as práticas de recrutamento não estão mais focadas no simples preenchimento de cargo como era feito antigamente. Na atualidade, o recrutamento tem recebido mais atenção e valor mais elevado se comparado com épocas anteriores, em consequência de uma disponibilidade de candidatos/as despreparados/as e com baixa qualificação para o preenchimento da vaga. Isso faz com que o recrutamento se torne um processo cada vez mais estratégico na busca de candidatos/as compatíveis com a vaga em aberto (BANOV, 2015). Diante disso, faz-se necessário um/a profissional de recrutamento e seleção que busque uma contínua atualização para que possa exercer o seu papel de colocar a pessoa certa no lugar certo.

O recrutamento é o ponto de partida quando se possui uma vaga de trabalho, constitui-se no processo de atrair pessoas através de técnicas e procedimentos de um sistema que visa divulgar e oferecer as oportunidades de emprego que se pretende preencher. Dessa forma, objetiva buscar candidatos/as com características almejadas pela organização e que sejam compatíveis com o cargo em aberto, com a cultura e a estrutura organizacional (CHIAVENATO, 2009). Diante das informações dos perfis desejados, começa então a busca do RH pelo/a candidato/a apropriado/a para preencher o cargo.

Pontes (2014) destaca que existem duas formas de recrutar: a interna e a externa. Na interna, a divulgação das vagas acontece com os/as próprios/as colaboradores/as da organização, visando alguma promoção ou transferência, e a externa, consiste na busca e admissão de candidatos/as para que possam passar

pelo processo de seleção. A empresa em que foi realizado o estágio utiliza dessas duas modalidades de recrutamento, mas quando é externa faz a divulgação da vaga através de anúncios pela *internet*, com uma breve descrição dos principais requisitos da vaga, o que permite um retorno de uma quantidade considerável de currículos. No entanto, ainda é utilizado pela empresa em questão o modelo de recrutamento de banco de dados (CHIAVENATO, 2009), no qual os/as candidatos/as tinham seus currículos arquivados e organizados por cargos no banco de dados da empresa.

Com as informações fornecidas é dado início ao processo de seleção, escolhe e filtra os/as candidatos/as preferíveis, a partir das características e competências que se adequam aos cargos vagos (SILVA et al., 2012). Para que se faça eficiente, o recrutamento deve atrair um número de candidatos/as suficiente para suprir adequadamente o processo de seleção que sucederá.

3.2 Seleção

A primeira etapa do processo de seleção de pessoas realizado no hotel consiste na triagem dos currículos. Esse processo é realizado de acordo com os dados e informações baseados na análise e especificações do cargo a ser preenchido, procura-se levantar os perfis dos/as candidatos/as para averiguar quais apresentam as competências que vão de acordo com as exigidas para o cargo. É através do currículo que o/a recrutador/a tem o conhecimento das informações importantes referentes ao/a candidato/a, dentre elas, suas experiências e habilidades profissionais. A partir da análise do currículo, pode-se comparar as informações do perfil do/a candidato/a com os requisitos do cargo e analisar quais perfis mais se aproximada vaga em aberto (BANOV, 2015), ou seja, serve para verificar os aspectos determinantes para a ocupação do cargo e separar os/as candidatos/as que deverão seguir no processo dos/as que não apresentam as condições desejadas.

A próxima etapa consiste em um momento de conhecimento mútuo, primeiro contato esse que proporciona apresentar tanto a empresa, a vaga, às condições de trabalho, salário, benefícios, atribuições do cargo quanto dar a oportunidade para que os/as candidatos/as se apresentem. Nessa etapa ocorre também a aplicação de testes psicológicos e comportamentais, e em seguida uma entrevista individual. Os testes psicológicos são instrumentos padronizados que focalizam nas aptidões e

personalidade do/a candidato/a frente às diversas formas de trabalho, oferecendo assim um prognóstico futuro de habilidades, raciocínios, competências e desenvolvimento (CHIAVENATO, 2014), e que visam avaliar as características inerentes de cada candidato/a, o que facilita na escolha do perfil profissional desejado. Posteriormente, os resultados dos testes são comparados com padrões de resultados em amostras representativas para a obtenção de dados em porcentagem. Mais tarde, os resultados dos testes são analisados em conjunto com os demais resultados das outras etapas do processo de seleção.

Na entrevista individual, que é, para mim, a técnica mais importante do processo de seleção, é possível obter informações a respeito das pessoas que estão se candidatando e permitir que elas conheçam a empresa, possibilitando um contato direto e a colheita mais precisa de informações para que ambos possam tomar a decisão correta, tanto a de querer trabalhar para a empresa quanto a de querer selecionar aquela pessoa para preencher a vaga (PONTES, 2014).

O tipo de entrevista utilizado é a entrevista semi estruturada que se define a partir de perguntas prontas, mas que pode deixar assuntos livres para serem abordados dependendo do desenrolar da entrevista (RAMOS, 2005). Quando a seleção se tratava de um cargo considerado estratégico, as provas de conhecimentos eram específicas da área em questão e os/as candidatos/as realizavam provas escritas que versavam conhecimentos inerentes ao cargo. Desse modo, identificar atributos e características individuais supostamente constitutivos de certa individualidade, utilizando instrumentos psicométricos e, posteriormente, técnicas relacionais como entrevistas e dinâmicas de grupo, configura os procedimentos capazes de correlacionar os traços psicológicos aos postos industriais de trabalho (DIAS, 2001).

Por fim, é dado um *feedback* dos resultados do processo e, posteriormente, o encaminhamento dos/as candidatos/as selecionados/as para uma entrevista final com a liderança do setor, constituindo a última etapa do processo.

Diante dos resultados obtidos no processo de recrutamento e seleção aplicados na empresa, era proporcionado um *feedback* aos/as candidatos/as com o objetivo de informá-los/as individualmente do resultado e em sequência era feito o encaminhamento de no mínimo três candidatos/as por vaga para uma entrevista final

com o/a líder do setor, que realizaria a escolha do perfil mais adequado à vaga que visava preencher. Após o retorno positivo do/a líder, é dado então, andamento ao processo de admissão.

3.3 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Debates acerca da saúde foram ações desenvolvidas nos meses de Setembro e Janeiro. Motivadas pelas campanhas mundiais Setembro Amarelo e Janeiro Branco foram ações um pouco parecidas, realizadas na empresa em seus respectivos meses.

A primeira a ser executada foi a ação Setembro Amarelo, onde durante o mês de setembro reunimos todos/as os/as colaboradores/as para um bate-papo sobre a prevenção ao suicídio. Durante dois encontros foi proporcionado um momento de conscientizar sobre a importância de cuidar da saúde mental tanto para prevenir quanto para deixar as pessoas munidas de um mínimo de informação de como lidar caso tenham contato com essa situação.

No mês de Janeiro, a campanha Janeiro Branco foi uma ação voltada à promoção da saúde mental. Foi um momento em que a empresa convidou seus/suas colaboradores/as a pensarem sobre suas vidas, sobre a qualidade dos seus relacionamentos tanto pessoal quanto profissional. A campanha passou de setor em setor, mobilizando a todos/as, levando uma fala sobre a campanha e abrindo espaço para ouvir os/as colaboradores/as. Além dessa troca, foi disponibilizado, na portaria, uma caixa contendo mensagens reflexivas a fim de que cada colaborador/a retire e reflita sobre como anda sua saúde mental.

Ainda no ano de 2019, foram realizados encontros com os/as colaboradores/as sobre os temas Saúde da Mulher e Saúde do Homem. Outubro Rosa foi uma ação em parceria com Secretaria Municipal da Saúde onde promovemos um momento de esclarecimentos, troca de conhecimentos e experiências. Uma profissional da área da saúde foi disponibilizada para esse momento. Convidamos todas as pessoas do hotel a comparecerem no salão de festas para uma palestra. O RH fez a distribuição de laços cor de rosa, passando em todos os setores, que permanece fixado no uniforme durante todo o mês.

Da mesma maneira, em parceria com Secretaria Municipal da Saúde, em novembro promovemos a ação Novembro Azul proporcionando um momento de

conhecimento não só para os homens, mas para todas e todos os colaboradores e colaboradoras presentes.

Em Dezembro, a primeira semana desse mês no hotel foi marcada por diversas ações de prevenção e sensibilização sobre HIV/AIDS. Envolvidos/as pela campanha do Dia mundial da luta contra AIDS, convidamos um profissional da área da saúde para tratar do tema Zero Discriminação, buscando promover a tolerância e o respeito à dignidade de todas as pessoas, incentivando a disseminação de informações sobre o HIV, sobre a prevenção e os direitos que todas as pessoas têm de acesso a serviços de saúde. Por meio de ofício, solicitamos a Secretaria Municipal de Saúde preservativos para serem distribuídos. Falar sobre temas como saúde mental, suicídio, saúde da mulher, saúde do homem, temas que ainda são tabus, despertou muito a atenção dos/as colaboradores/as.

Outro fator importante dentre as atividades de promoção da QVT é o investimento no treinamento e desenvolvimento dos/as colaboradores/as, que sem dúvida, é considerado parceiro das metas de bem-estar no trabalho. Potencial, criatividade, força de trabalho, inovação, compromisso e interação capacitam os/as colaboradores/as no ambiente organizacional através de situações planejadas e monitoradas para obtenção de mudanças pessoais, grupais e organizacionais.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) conceitua a QV como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”(THE WHOQOL GROUP, 1995). Trata-se de um conceito amplo no qual aspectos variados da vida estão envolvidos de forma complexa, tais como saúde física, estado psicológico, nível de independência, crenças pessoais e suas relações com o meio em que vive.

Nos dias atuais, a saúde, não é vista por um conceito simplista de ausência de doença e, sim determinada também por influências externas variadas do meio ambiente, além do estilo de vida dos indivíduos e o equilíbrio entre fatores externos e internos do ser humano. Alcançar uma QV vem se tornando o grande anseio do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem-estar e o equilíbrio físico, psíquico e social.

Nesse contexto, o termo QV está sendo também inserido no ambiente de trabalho, local onde os indivíduos dedicam grande parte de seu tempo. Por isso,

deve-se levar em consideração o impacto que essas horas exercem não apenas na saúde física, mas também na saúde mental do/a trabalhador/a.

O mercado cada vez mais competitivo e exigente movido pelos avanços tecnológicos redefine o/a colaborador/a como sendo a verdadeira potência. A motivação e o comprometimento são os combustíveis dessa potência. Portanto, a promoção de QV nas empresas vem se tornando a maneira essencial para manter-se a motivação e o comprometimento. Esse impacto tem relação direta com os resultados da organização.

É visto que a inclusão da QVT dentro das empresas gera inúmeros benefícios, ainda imensuráveis em sua totalidade. A QVT é vista, portanto, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação destes nas decisões e problemas do trabalho. (SANT'ANNA, KILIMINIK E MORAES, 2011)

Acrescentamos ainda, que os programas de QVT têm o objetivo não só de reter talentos e aumentar a produtividade, mas também de se preocupar com a saúde e bem-estar dos/as colaboradores/as, pois uma maior QVT significa uma organização mais humanizada e um maior nível de satisfação da equipe.

Um planejamento estratégico e operacional é fundamental para implementação das ações e programas de QVT a serem desenvolvidos. Estes envolvem diagnósticos e implantação de melhorias, inovações gerenciais, inovações tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. Moretti diz que existem várias medidas a serem aplicadas, como remuneração justa, manutenção de um ambiente físico, psicológico e social mais saudável, e implantação de uma política de benefícios sociais, criando assim, condições para que o sistema racional funcione (MORETTI, 2005; TIMOSSI et al., 2007).

Levando em consideração que a QVT não pode ser confundida com políticas de benefícios, nem com atividades festivas, a QVT é vista como aquilo que tem a ver com a cultura organizacional, cultura esta que pode ser traduzida como: os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a elas e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa-colaborador/a (MATOS, 1997).

Diante disso, foram apresentadas sugestões de ações e programas de promoção de QVT a serem utilizados como modelo, visando à saúde do/a trabalhador/a e o ganho da empresa. Neste sentido, nas reuniões, era colocado em pauta quais as ações que seriam realizadas no mês subsequente. Inicialmente, foi pensado na possibilidade de se por em prática dois grandes valores básicos, com comprovação científica, que podem ser desenvolvidos dentro das empresas e, que não geram nenhum custo e, que promovem também a qualidade de vida dos/as trabalhadores/as: desenvolver a auto-estima e a empatia. Ao desenvolvê-los, é possível conseguir reverter ou amenizar um desgaste físico e emocional (MASLACH; LEITER, 1999).

3.4 Treinamento

O treinamento é um processo de transmissão de conhecimentos específicos relacionados ao trabalho, podendo ser utilizado por todas as empresas. Entre as várias vantagens do treinamento, pode-se citar a identificação dos pontos fortes e fracos das pessoas e da organização, havendo uma relação de troca em que todos/as saem ganhando. Esse processo propicia um clima organizacional saudável, pois as pessoas podem estar mais dispostas a aprender e desenvolver, tendendo a estreitar os laços com o intuito de aperfeiçoar as relações entre elas (ARAÚJO, 2008). Ou seja, o treinamento e o desenvolvimento de colaboradores/as são importantes para mantê-los/as em constante aperfeiçoamento e satisfeitos/as com o desenvolvimento de suas funções (GOEDERT; MACHADO, 2007).

Antigamente, o treinamento era considerado apenas como uma forma de adequar a pessoa ao seu cargo, hoje se tornou uma forma de melhorar o seu desempenho. O autor ainda complementa que o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nos trabalhadores para que se tornem mais produtivos, criativos e inovadores, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais (GOEDERT; MACHADO, 2007).

Os programas de treinamento e desenvolvimento de trabalhadores/as são uma forma de aumentar o capital intelectual da empresa, mas também gera benefícios ao/a colaborador/a, agregando conhecimentos que serão importantes para o desenvolvimento pessoal e a promoção da QVT.

3.5 Avaliação de desempenho

A Avaliação de desempenho é um meio muito importante para o/a colaborador/a identificar como está seu desenvolvimento na empresa e também faz com que a empresa identifique se ele/a está atingindo suas expectativas e objetivos. E se referindo a tal assunto, é possível dizer que a Avaliação do desempenho é a identificação, mensuração e administração do desempenho humano nas organizações (GOEDERT; MACHADO, 2007), sendo que é necessário identificar as áreas a serem avaliadas, medir o desempenho em comparação com os objetivos que o cargo impõe e principalmente saber administrar os resultados obtidos para levá-lo a uma maximização do potencial humano.

3.6 Ergonomia, higiene e segurança no trabalho

Outros aspectos que contribuem para a saúde do/a trabalhador/a e conseqüentemente para desenvolver a QVT, desenvolvido a partir da parceria com o Técnico de Segurança do Trabalho, é a preocupação com a ergonomia, higiene e segurança no trabalho. Vilarta e Moraes (2004) mostram que a ergonomia é uma ferramenta para identificar situações em que o ambiente de trabalho está inadequado e adaptá-lo para o trabalho humano. Lida (1990), explica que a ergonomia não envolve somente máquinas e equipamentos, mas todo o relacionamento entre o homem e o trabalho, não apenas ambiente físico, mas também o ambiente psicológico que o local pode proporcionar. A partir desse conceito, buscamos identificar situações em que o ambiente de trabalho pudesse prejudicar a saúde do/a colaborador/a e verificar melhores formas de desenvolver suas atividades sem que possa causar danos à saúde, conseqüentemente contribuindo para a promoção da QVT.

Quanto aos projetos de higiene e segurança no trabalho, fator de grande importância para garantir a saúde dos/as colaboradores/as na organização, esses são programas que constitui a garantia de um local apropriado para o desempenho das funções. E, se tratando desse tema, Chiavenato (2002), explica que a Higiene do Trabalho é um conjunto de normas e procedimentos que garantem a proteção da saúde física e mental do/a trabalhador/a, preservando-o/a dos riscos que o ambiente de trabalho possa oferecer. Pode-se dizer que higiene e segurança do trabalho são atividades interligadas, onde uma complementa a outra para que seu propósito atinja os objetivos almejados dessa ação. A respeito disso, Chiavenato (2002, p. 438), afirma que segurança no trabalho é “o conjunto de medidas técnicas, educacionais,

médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes” onde se deve eliminar as condições inseguras do local de trabalho e ensinar as pessoas a implantação de práticas preventivas.

A partir de então, entende-se que os benefícios com este programa é compensador tanto para a organização quanto para o/a colaborador/a, garantindo um ambiente de trabalho seguro e agradável, onde com isso o empregado/a produz melhor, diminui o absenteísmo, afastamentos e a rotatividade. Há uma preocupação nutricional para com os/as colaboradores/as durante as refeições, a empresa faz uma revisão do cardápio que está sendo oferecido no refeitório. As orientações nutricionais são como uma ação que promove a QVT, ou seja, a alimentação e o exercício se estiverem dentro de determinados limites, são adequados, satisfatórios e, portanto, benéficos para a promoção da QVT. Para Alvarez (1996), os aspectos relacionados ao estado nutricional devem ser trabalhados entre os/as colaboradores/as. Conforme foi observado durante o período de estágio, os/as colaboradores/as eram orientados/as sobre os riscos de alguns alimentos, os cuidados quanto à alimentação e à prática regular de exercícios no controle de taxas que estabelecem suas saúdes.

3.7 Benefícios

Lemos (2021), conceitua Benefícios como uma espécie de Ferramenta Estratégica de Gestão de Pessoas, uma vez que estão impactando a Atração, Retenção, Engajamento, Remuneração, Qualidade de Vida, Imagem institucional e Resultados (Produtividade e Lucratividade).

Dentre os benefícios ofertados pelo hotel estão: o programa Talento do Mês, Por meio de um formulário de avaliação de desempenho os/as líderes observam competências como pontualidade, assiduidade, disciplina, organização, trabalho em equipe, postura profissional, aparência, comprometimento e iniciativa, durante o período de um mês. Após avaliação, cada líder indica seu/sua escolhido/a como talento do mês daquele setor e em reunião apresentará os motivos da sua escolha. O Departamento Pessoal (DP) faz uma pesquisa sobre o/a colaborador/a e só será escolhido/a se tiver passado por todos os critérios de avaliação: entrega de atestados, faltas injustificadas, marcação de ponto. É feita uma reunião dos/as líderes com a gerente de RH onde será discutido e assim selecionado/a o/a talento do mês do hotel, que além do reconhecimento ganha um valor de 100 reais.

Celebrando o Nascimento é outro benefício, onde todo/a colaborador/a pai/mãe que acaba de ter um bebê é presenteado/a com um livro de memórias, contendo fotos e os dados do/a bebê; outro benefício é o programa chamado Todos na Escola, que é um projeto de incentivo para todo/a filho/a do/a colaborador/a entre 07 e 15 anos receberem um kit escolar. Além disso, são realizadas também ações de reconhecimento em datas especiais como: Dia do Hoteleiro, Dia do Trabalhador, Dia Internacional da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Aniversariantes do Mês, Festas de São João e de Fim de Ano. Segundo Lemos (2021), chegar a um novo ambiente de trabalho e ter um conjunto de serviços e benefícios tangíveis e intangíveis que vão do desjejum até a assistência médica e programa de gestão da saúde são fatores acolhedores no dia a dia até o dia da saída da empresa. Ou seja, com um programa de benefícios adequado, a empresa consegue deixar o/a colaborador/a mais satisfeito/a com o trabalho, satisfazendo algumas de suas necessidades e deixando-o/a mais motivado/a para o trabalho. Pois de acordo com o significado, benefício se trata de uma forma de remuneração indireta na qual a organização oferece aos/as colaboradores/as, e ainda complementa que “os benefícios sociais são incentivos internos oferecidos com o objetivo de satisfazer às necessidades pessoais, proporcionando um ambiente mais harmonioso possível e produtivo para toda a empresa” (ARAÚJO, 2006, p. 169). Desse modo, os benefícios que a empresa oferece, podem ser um grande fator capaz de motivar e melhorar a qualidade de vida dos/as trabalhadores/as.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aprendizagem adquirida durante a graduação é, sem dúvida, base para a formação profissional do/a aluno/a. Entretanto, a inserção no estágio, no campo de atuação, foi de grande importância para uma maior abrangência dos conhecimentos advindos deste processo. A atuação prática como estagiário, frente a situações que requerem uma postura ativa, contribuiu significativamente para minha formação profissional. Foi possível verificar os processos existentes na empresa e a importância do/a psicólogo/a no ambiente organizacional, a diversa gama de possibilidades de atuação e o espaço desse/a profissional neste contexto.

Percebi que a principal dificuldade de recrutar e selecionar pessoas se dá principalmente pela falta de mão de obra qualificada para um mercado competitivo e exigente, o que faz ser necessário tornar o processo seletivo cada vez mais estratégico na busca de candidatos/as compatíveis com a vaga, investir em uma seleção mais humanizada, procurar competências comportamentais e explorar as novas tecnologias. Nota-se ainda que a avaliação psicológica vem sendo legitimada como ferramenta indispensável para avaliar o potencial dos/as candidatos/as a emprego, bem como suas competências pessoais e suas limitações. Pode-se concluir também que a promoção de ações e/ou programas de QVT vem se tornando a maneira pela qual é possível desenvolver e manter a motivação e o comprometimento dos/as colaboradores/as, resultando em inúmeros benefícios.

REFERÊNCIAS

- ALVAREZ, B. R. **Qualidade de vida relacionada à saúde de trabalhadores: Um estudo de caso.** 1996. 117 f. Dissertação (Mestrado em engenharia de produção) –Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Florianópolis, 1996.
- ARAUJO, L. C. G. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional.** São Paulo: Atlas, 2006.
- _____, L. C. G. **Gestão de pessoas.** 1. ed. -2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.
- AZEVEDO, B. M.; Botomé, S. P. Psicólogo Organizacional aplicador de técnicas e procedimentos ou agente de mudanças e de intervenção nos processos decisórios organizacionais? **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 1, n. 01, 2001.
- BANOV, M. R. **Recrutamento, seleção e competências.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- CHIAVENATO, I; Matos, FG. **Visão e Ação Estratégica.** São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- _____. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa.** 7. ed. São Paulo: Manole, 2009.
- _____. **Gestão de pessoas: o novo papel de recursos humanos nas organizações.** 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- DIAS, R. A. S. Notas introdutórias de uma analítica no campo das modelizações vocacionais. In: JACÓ-VILELA, A. M.; CERREZZO, A. c.; RODRIGUES, H. B. C.

(Orgs.). **Clio-psyché hoje**: fazeres e dizeres psi na história do Brasil. Rio de Janeiro: Relume Dumará; FAPERj, 2001. p. 229-238.

GOEDERT, Fernanda; MACHADO, Mirian Magnus. Qualidade de vida no trabalho na empresa Plasvale Ind. de plásticos do Vale Ltda. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-19, Sem I. 2007 Edição Temática TCC's - I. Disponível em: <https://docplayer.com.br/17266611-Qualidade-de-vida-no-trabalho-na-empresa-plasvale-ind-de-plasticos-do-vale-ltda.html> Acesso em 21 de março de 2021.

LEMONS, J. 7 ESTRATÉGIAS PARA UMA BOA GESTÃO DE BENEFÍCIOS CORPORATIVOS - **Eventos RH.2021**. Disponível em: <https://www.eventosrh.com.br/blog/7-estrategias-para-uma-bo-gestao-de-beneficios-corporativos/>. Acesso em: 13 jun 2020.

LIDA, I. **Ergonomia: Projeto e Produção**. São Paulo: Edgar Blücher, 1990.

MALASCH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papirus, 1999.

MATOS, F. G. **Fator QF – Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Florianópolis. 2005. Disponível em: <http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2020.

PONTES, B. R. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. 7 ed. São Paulo: LTr, 2014.

RAMOS, F. Entrevista na empresa: entrevista de seleção. In: MACEDO, M. M. K; CARRASCO, L. K. **(Con)textos de entrevista: olhares diversos sobre a interação humana**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005. p. 262-279.

SANT'ANNA, A. S. & KILIMINIK, Z. M. (Org.) (2011) **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier.

SARSUR, A. M.A empresabilidade como uma "nova" gestão de recursos humanos. In; BITENCOURT, C. (Org). **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.p.335-357.

SILVA, A. A. da. et al. Consultoria organizacional: uma experiência na ativo tecnologia. **Rev. Expressão**, Sete Lagoas, v. 20, n. 2, 2012.

TIMOSSI, L. S. et al. Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: um retrato sobre a percepção da literatura atual e as ações das empresas brasileiras. In: Adm2007 - XX CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2007, Ponta Grossa. **Anais**. Ponta Grossa: UEPG, 2007. p. 1-8. Disponível em: <https://admpg.com.br/2020/>. Acesso em: 07 mar 2021.

VILARTA, R.; MORAES, M. A. A. **Ergonomia e a Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Manoele, 2004.

WHO. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL) - The WHOQOL Group 1995. Position paper from the World Health Organization. **Social Science and Medicine**.10:1403-1409. Disponível em <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8560308>. Acessado em 11/06/2020.

YAMAMOTO, O. H., & GOUVEIA, V. V. (Orgs.). (2003). **Construindo a psicologia brasileira: desafios da ciência e prática psicológica**. São Paulo: Casa do Psicólogo.

ZANELLI, J. C.; BASTOS, A.V.B. Inserção profissional do psicólogo em organizações de trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J.E; BASTOS, A.V.B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p.466-491.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J.E; BASTOS, A.V.B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.