

IDENTIFICAÇÃO AS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS EM UNIDADE COMERCIAL DE PELOTAS/RS

JUCIARA MOTA DE MELO¹; **GLEBERSON DE SANTANA DOS SANTOS**²

¹*Universidade Federal de Pelotas – juciara.mota@hotmail.com*

²*Universidade Federal de Pelotas – glebersonsantana@hotmail.com*

1. INTRODUÇÃO

Atualmente com as mudanças devido ao avanço tecnológico e a globalização, as empresas buscam um diferencial para garantir a qualidade nas tarefas executadas no âmbito de trabalho e melhor colocação na competitividade organizacional (SOVIENSKI, STIGAR, 2008). Dessa forma, as empresas têm identificado à extrema importância e a necessidade de investimento em seus recursos humanos visando alcançar um melhor desempenho (COSTA et al., 2011).

Segundo Costa et al. (2011), cabe ao segmento de recursos humanos, desenvolver, acompanhar e administrar pessoas suas relações com a organização. A empresa precisa preocupar-se com o treinamento e desenvolvimento de seus membros a fim de alcançar objetivos com eficiência e eficácia. Tendo as pessoas como principais “recursos” dentro de uma organização, a área de recursos humanos deve ser bem desenvolvida e planejada, contribuindo e orientando todos os recursos para o alcance dos objetivos organizacionais.

Para tal cumprimento de objetivos as organizações relacionam a sua capacidade de transformar a força de trabalho de seus colaboradores através de ferramentas administrativas de recursos humanos, desde o recrutamento, seleção e contratação, treinamentos e capacitações até a avaliação de desempenho. Segundo Fiuza et. al (2011), as práticas de gestão de pessoas são definidas, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Práticas de gestão de pessoas (GP)

Práticas de GP	Definição
Recrutamento e Seleção	Conjunto de práticas que visam procurar colaboradores, estimulá-los e encorajá-los a se candidatar a determinados cargos e selecioná-los, buscando harmonizar os valores, interesses, expectativas e competências da pessoa com as características e demandas do cargo e da organização.
Envolvimento	Conjunto de práticas de reconhecimento, relacionamento, participação e comunicação que visam criar um vínculo afetivo e uma identificação psicológica das pessoas com seu trabalho, contribuindo para seu bem-estar
Treinamento, Desenvolvimento & Educação	Conjunto de práticas que visam treinar, desenvolver e educar os colaboradores, estimulando a contínua aprendizagem e produção de conhecimento e construindo competências necessárias ao crescimento profissional e organizacional.
Condições de Trabalho	Conjunto de práticas que visam prover aos colaboradores boas condições de trabalho em termos de benefícios, saúde, segurança e tecnologia.
Avaliação de Desempenho e Competências	Conjunto de práticas que visam avaliar o desempenho e as competências dos colaboradores, subsidiando as decisões sobre promoções, planejamento de carreira e desenvolvimento dos colaboradores, para promover seu crescimento pessoal e profissional, bem como melhor desempenho
Recompensas	Conjunto de práticas de remuneração e incentivos que visam motivar e recompensar o desempenho e as competências dos colaboradores, bem como sua contribuição à organização

Fonte: adaptado de Fiuza et. al (2011).

Dante da contextualização, questiona-se: – *Qual a importância da Gestão de Pessoas para o sucesso organizacional?* – *Como ocorrem as técnicas de recrutamento e seleção no setor?* – *Há processo de aplicação pessoas: desenho de cargos e avaliação de desempenho na empresa?* – *Qual é a forma de recompensar pessoas: cargos, salários e benefícios?* – *Como ocorrem os programas de treinamento e desenvolvimento na gestão de pessoas em uma pequena e média empresa?* – *Há processo de manutenção de pessoas: higiene, segurança e qualidade de vida no trabalho (QVT)?*

Neste sentido, o objetivo dessa pesquisa foi identificar e abordar as práticas de recursos humanos, sob o enfoque: recrutamento, seleção, treinamentos e desenvolvimento, avaliação de desempenho, segurança e qualidade de vida no trabalho adotados em unidade comercial em Pelotas/RS.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho foi realizado em uma loja pertencente a uma rede comercial do segmento de ótica, localizada na região sul do estado do Rio Grande do Sul, nas cidades de Pelotas, Jaguarão, Pinheiro Machado, Bagé e São Lourenço do Sul. Optou-se por realizar a pesquisa na unidade comercial localizada em Pelotas pela conveniência do pesquisador e quanto ao segmento, por ser uma área de fácil acesso.

O método utilizado para coleta de dados foi realizada através de uma entrevista semiestruturada por meio de um roteiro que de acordo com May (2004) a diferença central “é o seu caráter aberto”, ou seja, o entrevistado responde as perguntas dentro de sua concepção, mas, não se trata de deixá-lo falar livremente. O pesquisador não deve perder de vista o seu foco. Nota-se que neste método, a pesquisa não pode ser obtida a partir de outros entrevistadores porque, faz-se necessário um bom conhecimento do assunto. A entrevista foi realizada no mês de Outubro de 2017, onde se entrevistou o responsável pelos recursos humanos na empresa. Vale ressaltar que a empresa não possui um setor específico de Gestão de Pessoas, sendo o setor administrativo o responsável pelo RH.

Quanto ao tipo de pesquisa, trata-se de descritiva que, segundo Triviños (1987), esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade.

Dante da entrevista realizada se faz necessário realizar um levantamento que de acordo com Gil (2008), os procedimentos técnicos de levantamento recolhe informações do assunto pesquisado, tem-se um censo e em seguida, mediante análise, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

A abordagem do trabalho que se constitui esta pesquisa é a qualitativa que, de acordo com Bogdan e Biklen (2003), envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este segmento aborda a respeito à identificação as práticas de recursos humanos utilizado pela organização, objeto de estudo, diante do conhecimento do informante-chave.

Quanto à aplicação da gestão de pessoas na organização, o entrevistado conceitua como sendo: “é a estratégia que visa atrair, potencializar e manter o

capital humano em uma instituição". No qual analisou-se que a gestão de pessoas dentro da organização é fundamental, pois é através dessa ferramenta que se avalia a colaboração eficaz entre os funcionários.

A cerca das práticas identificou-se o processo recrutamento e seleção de pessoas na organização é realizada através da seleção de currículos e realização de entrevistas. Além disso, a empresa possui pessoa responsável para recrutamento em que ocupa o cargo de auxiliar em RH realizando recrutamento interno, para promoções e futuras que venham a surgir. Vale enfatizar que não é praticado o recrutamento externo para ocupação de cargos estratégicos.

Quando questionado sobre o auxiliar de RH abordar as técnicas utilizadas para a seleção pessoal, o respondente informou: "análise de currículo e entrevistas".

Quanto ao processo de aplicação de pessoas o entrevistado diz que "a empresa possui a descrição e análise de cargos de cada função através de pesquisas a tabela de classificação brasileira de ocupações".

A determinação e critério da remuneração de pessoas baseia-se em referências do mercado de trabalho. Sobre os componentes e formas de remuneração adotados pela empresa, identificam-se: (1) remuneração fixa, salários e benefícios e (2) remuneração variável a curto prazo, (2.1) participação nos lucros e (2.2) comissionamento de vendas. Segundo o entrevistado "o comissionamento é feito através de metas previamente determinadas. Essas metas são avaliadas e propostas pela direção".

A empresa visa sempre o treinamento dos novos funcionários como também para realizar trocas de cargos. Cumprindo-se os objetivos de capacitar os colaboradores para ocupar suas devidas funções e também lhes qualificando quando surgirem novas funções para obterem-se resultados. Porém, não há investimento da organização para Treinamento e Desenvolvimento (T&D), não há verbas específicas, apenas algumas parcerias com o sindicato dos comerciários que oferecem cursos e treinamentos. Ou seja, notou-se que a organização não possui plano ou programa formal de treinamentos. Além disso, a organização não dispõe de planejamento estratégico de recursos humanos para abrigar escopo dos treinamentos nem levantar as reais necessidades. Quanto aos cursos oferecidos pelo sindicato dos comerciários é abrangente e nem sempre reflete a necessidade e realidade dos colaboradores.

No que se refere à higiene, segurança e QVT o entrevistado conceitua que "a qualidade de vida no trabalho é a satisfação que um funcionário tem com suas funções e com seu ambiente de trabalho a satisfação de um colaborador está diretamente relacionada aos bons resultados da empresa".

Na empresa, o índice de absenteísmo relacionado à qualidade de vida no trabalho (QVT) é muito baixo, inclusive em relação a desmotivação, na percepção do entrevistado. A empresa constantemente realiza cursos de aperfeiçoamento e palestras motivacionais. Neste contexto, são realizadas pesquisas anuais, sempre visando entender e tentar melhorar a QVT, as questões são elaboradas pelo RH e pelos administradores.

Neste cenário Chambel e Santos (2009) diz que, a gestão dos seus colaboradores revela grande preocupação em fomentar práticas que permitam dar algum suporte aos seus colaboradores, estabelecendo o maior equilíbrio possível das suas vidas, o que irá refletir na sua produtividade e, claro, satisfação. Para as organizações, estas práticas representam uma forma de manter a vantagem competitiva, atraindo a moral e permitindo a retenção de uma força de trabalho dedicada e satisfeita.

4. CONCLUSÕES

Este estudo propôs-se a identificar as práticas de recursos humanos/gestão de pessoas em unidade comercial em Pelotas/RS.

Concluiu-se que a empresa tem como visão da gestão de pessoas como sendo fundamental na organização, pois é através dessa ferramenta que se avalia a colaboração eficaz entre os funcionários. Desta forma, ocorrendo o processo recrutamento e seleção de pessoas na organização, descrição e análise de cargos de cada função, determinação e critério da remuneração classificadas em remuneração fixa, salários e benefícios e remuneração variável a curto prazo, participação nos lucros e comissionamento de vendas de metas previamente determinadas; treinamento e desenvolvimento em que percebe-se que só é disponibilizado por sindicatos não havendo verbas específicas nem tampouco são realizados levantamentos das reais necessidades, o que se nota um menor interesse no desenvolvimento de seus colaboradores. Tangenciando à higiene, segurança e qualidade de vida no trabalho, na sua percepção é indispensável à satisfação do colaborador que se relacionada aos bons resultados da empresa.

Apesar do posicionamento negativo da empresa quanto ao T&D o índice de faltas devido a qualidade de vida no trabalho é muito baixo em relação a desmotivação palestras motivacionais.

É válido frisar que o estudo apresenta limitações. A primeira recai sobre o método utilizado (estudo de caso único), não podendo realizar generalizações. A segunda direciona-se ao fato da entrevista ser realizada a partir do ponto de vista do informante-chave (gestor), não sendo avaliada a percepção dos colaboradores. Além disso, sugere-se como estudos futuros, a expansão da presente pesquisa, no sentido de avaliar as práticas de gestão de pessoas/recursos humanos nas lojas comerciais do segmento de óticas na região sul do Estado do Rio Grande do Sul para se ter um panorama das práticas e avaliar sua efetividade, ao passo que inclui além dos gestores, a percepção dos colaboradores.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOGDAN, R. C.; BIKLEN, S. K. **Investigação qualitativa em educação : uma introdução às teorias e aos métodos**. Porto: Porto Editora, 1994. p.150-75.
- CHAMBEL, M. J.; SANTOS, M. V. Práticas de conciliação e satisfação no trabalho: Mediação da facilitação do trabalho na família. **Estud. psicol.(Campinas)**. v.26, n.3, p.275-286, 2009.
- COSTA, L. R.E. et al. Planejamento Estratégico de Recursos Humanos: Análise de uma Empresa de Eletrodomésticos de Bambuí/MG. In: **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2011.
- FIUZA, G. D.; NUNES, I.; FERREIRA, L. A.; MELO, B. B.; OLIVEIRA, K. R. Escala de percepção de políticas de gestão de pessoas (EPPGP): validação fatorial exploratória. In: **XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Belo Horizonte, MG. Anais... 2011.
- MAY, T. **Pesquisa social: questões, métodos e processo**. Porto Alegre, Artmed, 2004.
- SOVIENSKI, F.; STIGAR, R. Recursos humanos x gestão de pessoas. **Revista Científica de Administração**, v.10, n.10, p. 51-61, 2008.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.