

FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA

**A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NA
EMPRESA NETWORK INFORMÁTICA**

NAYARA STTEFANY ALVES DOS SANTOS

RUBIATABA-GO

2019

NAYARA STTEFANY ALVES DOS SANTOS

**A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA
EMPRESA NETWORK INFORMÁTICA**

A monografia apresentada à Faculdade Evangélica de Rubiataba, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Francinaldo Soares de Paula

Rubiataba, janeiro de 2019

FOLHA DE APROVAÇÃO

A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA EMPRESA NETWORK INFORMÁTICA

Monografia apresentada a Faculdade
Evangélica de Rubiataba, obtenção do título de
Bacharel em Administração, 2019.

BANCA EXAMINADORA

Membros componentes da Banca Examinadora:

Presidente e Orientador: Prof. Me. Francinaldo Soares de Paula
Faculdade Evangélica de Rubiataba.

Membro Titular: Prof. Me. Marcelo da Luz Batalha
Faculdade Evangélica de Rubiataba

Membro Titular: Prof.^a Ma. Maura Sousa da Silva de Paula
Faculdade Evangélica de Rubiataba

Dedico o presente trabalho a minha mãe, que foi o meu maior apoio nos momentos difíceis, que sempre esteve do meu lado me dando forças para continuar e seguir de cabeça erguida e nunca mediu esforço para me ajudar nessa etapa tão importante da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha mãe Edilene Alves da Silva Santos, meu maior exemplo que poderia ter que nunca mediu esforço para me ajudar nessa etapa tão importante da minha vida. Sou grata pelo incentivo, pelas orações, pela força que sempre me dava quando pensava em desistir. Obrigada por sempre estar do meu lado me apoiando e incentivando a ser uma pessoa melhor como pessoal e como profissional. A minha Vó Gasparina dos Santos Silva por me ajudar sempre quando precisava, quando mais precisava ela estava sempre disposta a me ajudar, sou grata a ela pois em alguns momentos passei por problemas financeiros e ela sempre me amparou e me ajudou. Ao meu irmão que sempre me apoiou e sempre torcia por mim, por passar mais um período e estar aqui é gratificante demais, sempre me incentivando e passando palavras e ânimos e força. A todos os meus familiares que torceram para chegar até aqui com muita garra e força.

Sou grata aos meus mestres que acompanharam meus estudos durante 4 anos e, em especial, ao professor Francinaldo Soares de Paula, por todo o apoio, atenção e dedicação para me orientar.

Vocês me inspiraram a me tornar uma profissional melhor a cada dia.

Obrigado (a) aos meus amigos e colegas que me deram o suporte necessário para chegar até aqui.

Meu muito obrigado (a) a Deus pelo dom da vida e por seu amor infinito.

“Sonhos determinam o que você quer. Ação determina o que você conquista.”

(Aldo Novak).

RESUMO

A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NA EMPRESA NETWORK INFORMÁTICA

Disputar vagas no mercado de trabalho hoje não é um sinônimo de possuir um excelente currículo, para quem quer alcançar experiências profissionais e sucesso além de qualificação técnica deve ter competências de aumentar o capital empresarial de uma organização e uma perspectiva no mercado fortemente competitivo. Com um planejamento bem estruturado, qualificado e objetivo as empresas são capazes de recrutar e selecionar melhor os seus candidatos com perfis e potencial adequado para a ocupação do cargo. O objetivo deste trabalho é compreender o processo de Recrutamento e Seleção de como deve ser implantado na empresa Network Informática e analisar como deve ser inserido um procedimento e a importância da implantação do Recrutamento e Seleção para essa empresa. A metodologia usada para este estudo foi pesquisa bibliográfica, método dedutivo de análise com principais autores da área, relatório de pesquisa participante e pesquisa de campo, onde será realizada entrevista com o proprietário e aplicar questionários entre os funcionários para saber a necessidade e quais são as expectativas de recrutamento e seleção pessoal dentro da empresa. Na pesquisa bibliográfica foram abordados conceitos e definições de renomados autores conhecedores da gestão de pessoas, os quais concordam que se a colocar as pessoas certas no lugar certo haverá o crescimento e desenvolvimento de qualquer empresa. Os resultados obtidos na pesquisa demonstram que a empresa Network Informática tem utilizado de métodos de recrutamento e seleção bem simples, mas que mesmo assim esses métodos tem atendido a demanda da empresa, gerando empregos e possibilitando que sejam atendidas os requisitos para a prestação de serviços nessa organização, desenvolvendo serviços de qualidade na região em que está inserida.

Palavras-Chave: Recrutamento; Seleção; Network Informática.

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF THE RECRUITMENT AND SELECTION PROCESS IN THE COMPANY NETWORK INFORMÁTICA

Dispute jobs in the job market today is not synonymous with possessing an excellent resume, for those who want to achieve professional experience and success in addition to technical qualification must have skills to increase the entrepreneurial capital of an organization and a perspective in the market highly competitive. With a well-structured, qualified and objective planning companies are able to recruit and better select their candidates with profiles and potential suitable for the occupation of the position. The objective of this work is to understand the process of Recruitment and Selection of how it should be implemented in the company Network Informática and to analyze how a procedure should be inserted and the importance of the implementation of Recruitment and Selection for this company. The methodology used for this study was a bibliographical research, a deductive method of analysis with the main authors of the field, a participatory research report and field research, where an interview with the owner will be conducted and questionnaires will be applied among the employees to know the need and what are the expectations of recruitment and personal selection within the company. In the bibliographic research the concepts and definitions of renowned authors of the management of people were approached, who agree that if to put the right people in the right place will be the growth and development of any company. The results obtained in the research demonstrate that the company Network Informática has used very simple methods of recruitment and selection, but that even these methods have met the demand of the company, generating jobs and enabling the requirements for the provision of services to be fulfilled. organization, developing quality services in the region in which it is inserted.

Keywords: Recruitment; Selection; Network Computing.

Lista de Ilustrações

Figura 1 - Elementos da Gestão de Pessoas	19
Figura 2 - Quadro descritivo da Empresa	30
Figura 3 - Layout da Empresa Network Informática	33
Figura 4 - Estrutura Organizacional (organograma)	34
Figura 5 - Sexo	38
Figura 6 - Faixa etária	39
Figura 7 - Escolaridade	40
Figura 8 - Informação sobre a vaga de trabalho.....	41
Figura 9 - Experiência	41
Figura 10 - Tempo de empresa	42
Figura 11 - Satisfação	43
Figura 12 - Satisfação com o salário	44
Figura 13 - Satisfação trabalhar na empresa.....	45

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPITULO 1 – REFERENCIAL TEÓRICO	16
1.1 AS PESSOAS E A GESTÃO DAS PESSOAS	16
1.1.1 Pessoas	16
1.1.2 Organização.....	17
1.1.3 Gestão de pessoas	18
1.2 PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS	20
1.2.1 Administração de Recursos Humanos	20
1.2.2 Recrutamento e Seleção de Pessoal	26
CAPÍTULO 02 – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA M N DOS SANTOS INFORMÁTICA M.E (NETWORK INFORMÁTICA)	30
2.1 RELATÓRIO DE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	30
2.2 HISTÓRICO DA EMPRESA M N DOS SANTOS INFORMÁTICA - ME	31
2.3 ESTRUTURA FÍSICA DA EMPRESA MN DOS SANTOS INFORMÁTICA - ME	32
2.4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA MN DOS SANTOS INFORMÁTICA - ME	34
2.4.1 Missão Organizacional.....	36
CAPITULO 3 – ANÁLISE DE RESULTADOS	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICES	50

INTRODUÇÃO

No Brasil, observa-se nos últimos anos uma procura grande por cursos de aperfeiçoamento, derivado da ausência de qualidade da mão de obra, as pessoas buscam se qualificar para atender a demanda do mercado, para conseguirem melhores empregos nas empresas.

O ambiente da empresa atualmente tem valor fundamental para o desempenho das atividades por essas organizações, especialmente referente à otimização dos serviços a serem prestados dentro desse ambiente.

As organizações, portanto, devem dentro das suas áreas de atuação, visar disponibilizar as pessoas que compõe seu quadro de parceiros, que desempenham as funções, um ambiente mais agradável, mais propício a um desempenho de atividades mais saudável.

As organizações não funcionam sem pessoas, e as pessoas não vivem sem as organizações. Afinal, estamos vivendo em uma sociedade de organizações. Organizações e pessoas convivem em um contexto que é, a cada dia, diferente e mutável. (CHIAVENATO, 2009, p. 04).

Dentro da relação entre organizações e pessoas, tem-se dado uma prioridade maior para a valoração do quadro de pessoas que compõe a organização, onde os funcionários dessas organizações passaram a ser vistos de maneira diferente, sendo compreendidos como componentes relevantes dessas empresas.

Nesse sentido, destaca-se que organização e as pessoas necessitam uns dos outros para manterem a ordem social, sendo as organizações mantidas a partir da relação entre as pessoas e assim as pessoas se mantem pelas atividades desenvolvidas nessas organizações.

A área de recursos humanos de uma empresa constitui, portanto, uma das mais importantes dentro do contexto de composição do quadro funcional das organizações, se instituindo de acordo com os ideais implementadas pelas organizações empresarias, dentro do seu ramo de atividade.

Segundo Chiavenato, o processo básico para a gestão de pessoas dentro das organizações empresaria baseiam-se em: prover, aplicar, manter, desenvolver e monitorar as pessoas. (CHIAVENATO, 2009, P. 127).

Nesse sentido, a gestão de pessoas se manifesta em momentos diferenciados, todos voltados para uma melhor adequação do recrutamento e

seleção de pessoas. A gestão de pessoas ainda se faz importante à medida que ela é responsável por organizar e analisar o desempenho das pessoas dentro das organizações empresariais.

Segundo Ferreira, recrutar significa chamar, atrair, ir ao encontro de pessoal que possua pelo menos qualidade mínima capaz de atender às necessidades da empresa (FERREIRA, 1999).

Recrutamento se constitui como o processo organizacional que convida as pessoas a se encontrar no mercado de mão de obra para participarem do processo de seleção de determinada empresa, tendo finalidade em atrair um grande número satisfatório de profissionais adequado à organização para preencher futuros cargos na empresa.

O recrutamento é a etapa inicial de uma organização, na qual se procura prover o número adequado de candidatos para vagas em aberto. O processo de recrutamento pessoal, portanto, atende a necessidade de contratação de novos profissionais segundo a demanda interna da organização.

A etapa seguinte ao recrutamento é a seleção pessoal que se faz a partir de um conjunto de técnicas objetivas que supri as necessidades de profissionais na organização. Seleção pessoal é onde a organização escolhe os seus profissionais baseado a uma lista de candidatos onde possa alcançar os critérios de seleção da organização para a vaga disponível, considerando as condições que atua no mercado.

Contudo, existem aspectos negativos na seleção de pessoas, como, por exemplo, os candidatos não estão aptos para ao cargo disponível gerando um desgaste de recursos humanos e financeiros da empresa. E também quando, após realizada a seleção e aprovado o candidato para a vaga, este demonstra não possuir as qualidades ou perfil para o cargo ao qual foi contratado. Quando uma vaga é ocupada por alguém que não possui qualidades para tal, acaba dificultando o andamento das atividades da empresa.

Cabe ao recrutamento e seleção o papel de cobrir as carências de recursos humanos na empresa. Nessa fase se faz a pesquisa interna, responsável por estudar e sistematizar as áreas que necessitam de pessoas. Ainda faz-se um processo externo de recrutamento, baseado em uma pesquisa que se divide em duas fases: a segmentação de mercado do RH e a localização das fontes de recrutamento.

Para a compressão do papel do recrutamento e da seleção, foi realizado um estudo de uma empresa na cidade de Crixás, com cerca de 13 anos, uma das principais empresas do ramo de informática local, a Network Informática.

A Network Informática é uma organização em constante crescimento no mercado local, que tem expandido sua atuação pelas outras cidades vizinhas e, conseqüentemente, atendendo um número cada vez maior de pessoas, o que reforça a importância de uma capacitação estrutural para que possa prestar seus serviços mais eficazmente.

Nesse sentido, a problemática da pesquisa é: O processo de recrutamento e seleção pode representar um dos elementos chave do desenvolvimento da empresa Network Informática?

Os objetivos são compreender o processo de Recrutamento e Seleção desenvolvido com base nos fundamentos de gestão de pessoas e identificar, desenvolver e programar práticas que possibilitem à empresa realizar de forma mais eficaz o processo de recrutamento e seleção; analisar como deve ser inserido um procedimento de recrutamento e seleção e sua importância para o desenvolvimento da empresa.

O estudo do recrutamento e seleção de pessoas é importante para o desenvolvimento dessas técnicas tão presentes no cotidiano deste estabelecimento e que conseqüentemente interferem no desenvolvimento das atividades por essas organizações empresariais.

A metodologia utilizada para este estudo trata-se da aplicação do método dedutivo e se inicia com uma pesquisa bibliográfica que segundo Gil (2008, p. 69), “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Para o autor “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

Será realizado, relatório de pesquisa participante e pesquisa de campo, onde será realizada entrevista com o proprietário e aplicado questionários entre os funcionários para saber a necessidade e quais são as expectativas de recrutamento e seleção pessoal dentro da empresa.

Na pesquisa bibliográfica foram abordados conceitos e definições de renomados autores conhecedores da gestão de pessoas, os quais concordam que

se a colocar as pessoas certas no lugar certo haverá o crescimento e desenvolvimento de qualquer empresa.

Segundo Gil (2008, p.53):

O estudo de campo apresenta muitas semelhanças com o levantamento. Distingue-se, porém, em diversos aspectos. De modo geral, pode-se dizer que o levantamento tem maior alcance e o estudo de campo, maior profundidade. Em termos práticos, podem ser feitas duas distinções essenciais. Primeiramente, o levantamento procura ser representativo de universo definido e oferecer resultados caracterizados pela precisão estatística. Já o estudo de campo procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa.

A respeito da pesquisa de campo, ela será participante que assim como a pesquisa ação, caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas que nesse caso, a pesquisadora faz parte do quadro de funcionários há alguns anos, assim utiliza o relacionamento para promover a entrevista e a aplicação dos questionários.

Segundo Gil, (2008, p.109):

Entrevista pode-se definir como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

Segundo Gil, (2008, p.121):

Os questionários, na maioria das vezes, são propostos por escrito aos respondentes. Costumam, nesse caso, ser designados como questionários auto aplicados. Quando, porém, as questões são formuladas oralmente pelo pesquisador, podem ser designados como questionários aplicados com entrevista ou formulários.

Os questionários serão aplicados a 10 funcionários da empresa entre eles o proprietário também irá responder o questionário para melhor análise dos resultados. Sendo assim 11 questões serão fechadas e 1 questão em aberto com o propósito de analisar como é procedimento aplicado de recrutamento na empresa e qual a motivação de cada um. O questionário que será aplicado neste projeto foi

usado em uma pesquisa de campo a disciplina de Recursos Humanos no ano de 2017.

Nesse sentido, busca-se na pesquisa na empresa expor a partir da forma como é encontrado o processo de seleção de pessoas, novas técnicas que podem auxiliar na melhoria da prestação dos serviços por essa organização.

CAPITULO 1 – REFERENCIAL TEÓRICO

Orientada por uma pesquisa bibliográfica, o capítulo inicial dessa monografia retrata a gestão de pessoas na primeira parte do capítulo e na segunda parte os recursos humanos, com foco no recrutamento e seleção de pessoas e sua essencialidade para uma organização empresarial.

1.1 AS PESSOAS E A GESTÃO DAS PESSOAS

Nessa parte do capítulo, estudar-se a definição das pessoas, passando a mostrar a delimitação de organização e a sua evolução, finalizando com uma apresentação da gestão de pessoas utilizadas pelas empresas, dentro de cada área de atuação dessas organizações empresariais.

1.1.1 Pessoas

As pessoas compõe o quadro de funcionários de uma organização, sendo aqueles que desempenham as atividades e auxiliam no alcance dos objetivos traçados por cada empresa, de acordo com suas características e necessidades das organizações.

Noé (2015, p. 49) faz uma referência às pessoas:

As características pessoais são as habilidades, capacidades, atitudes e conhecimento do funcionário. O input (entrada) são as instruções que dizem ao funcionário o que, como e quando fazer. Também diz respeito aos recursos que os funcionários recebem para ajudar na realização do trabalho, como equipamentos, tempo ou orçamento. Já o output (saída) refere-se aos padrões de desempenho do trabalho. (NOE, 2015).

Assim sendo, as organizações devem colocar as pessoas certas, nos locais apropriados, para que se tenham os melhores resultados do desempenho das atividades, traçando o perfil não só do funcionário, mas também visando os requisitos para preenchimento do cargo pretendido pela pessoa.

Nesse sentido, as pessoas compõe o quadro de recurso humano da organização, a mão de obra funcional, as pessoas dotadas de capacitação, habilidades e conhecimento necessário para apreensão dos serviços a serem

prestados e transformação desse conhecimento em resultados para as organizações em que estão introduzidos.

1.1.2 Organização

Com crescimento dos mercados nos últimos anos, foram se apresentando diferenciados momentos às organizações empresariais, vivenciando ultimamente a chamada era da informação, marcada pelo uso constante de tecnologias e uma série de recursos voltados à melhoria da prestação dos serviços, assim como do ambiente empresarial para os funcionários das empresas.

Chiavenato (2009, p. 18) relata “No decorrer do século XX, as organizações passaram por três fases distintas: a era da industrialização clássica, industrialização neoclássica e era da informação”.

As organizações consistem em um sistema, compostos por pessoas, que se entrelaçam, se agrupam mediante a cooperação para atingimento dos objetivos dessas empresas, alcançando ideais anteriormente estabelecidos, voltados ou não para a obtenção de lucro.

“A organização a um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização”. (CHIAVENATO, 2009, p. 15).

A funcionalidade de uma organização atende a variados valores, como intelectuais, econômicos, visando afundo o cumprimento desses objetivos das organizações, que serão possíveis somente com a união entre as pessoas que compõe essa organização em prol desses objetivos.

“As organizações constituem sistemas abertos. Sistema é um conjunto de elementos dinamicamente relacionados que desenvolvem uma atividade para atingir determinado objetivo ou propósito”. (CHIAVENATO, 2009, p. 19).

Chiavenato (2009, p. 17) declara a respeito das organizações:

As organizações permitem satisfazer diferentes tipos de necessidade dos indivíduos: emocionais, espirituais, intelectuais, econômicas etc. No fundo, as organizações existem para cumprir objetivos que os indivíduos isoladamente não podem alcançar em face das suas limitações individuais. Assim, as *organizações* são formadas por pessoas para sobrepujar suas limitações individuais.

O sucesso de uma organização empresarial importa rapidamente no seu crescimento, que conseqüente a isso, incorpora mais pessoas para poder alcançar os objetivos, pois a um aumento da demanda dessas organizações, gerando mais recursos para essas empresas.

As organizações são compostas por níveis de hierarquia, que quando mais evoluídas e desenvolvidas terão que ser orientados esses níveis, para que se proceda a melhor gestão dessas organizações. Chiavenato (2009, p. 19) reforça a importância da hierarquia dentro das organizações:

A medida que as organizações são bem-sucedidas, elas tendem a crescer. Seu crescimento se faz pelo aumento do número de pessoas e de recursos. Para que esse volume de pessoas possa ser administrado, há um acréscimo do número de níveis hierárquicos. A medida que o número de níveis hierárquicos aumenta, ocorre um gradativo distanciamento entre as pessoas - e seus objetivos pessoais - e a cúpula da organização - e seus objetivos organizacionais.

Nesse sentido, o conceito de desenvolvimento organizacional vem sendo difundido no meio empresarial, por voltar para aprimoramento das atividades organizacionais. Baseados principalmente na introdução de novas tecnologias, na melhoria do ambiente das organizações.

1.1.3 Gestão de pessoas

A gestão de pessoas é um das tarefas mais complexas dentro de uma organização, pois se refere diretamente à forma como serão tratadas os grupos de pessoas que desempenham as atividades dentro da organização, sendo ligadas as demais tarefas dentro da empresa.

A gestão de pessoas é fundamental para o desenvolvimento empresarial, pois adquire e transmite aos funcionários de determinadas organizações empresariais conhecimentos e orientações a serem seguidas dentro da política agregada por cada empresa, no seu surgimento.

“A expressão gestão de pessoas refere-se, por um lado, as políticas e prática de gerenciamento de pessoas, envolvendo temas como liderança, poder, conflitos, tomada de decisão e outros pertinentes ao gerenciamento”. (BANOV, 2015, p.05)

Mostra-se a Figura 01:

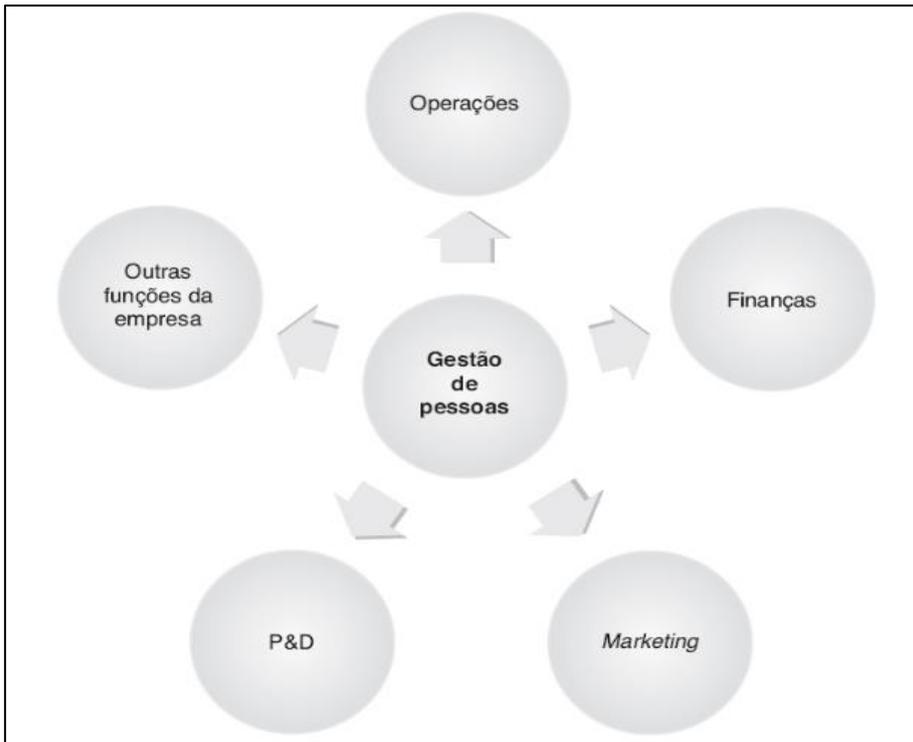


Figura 1 - Elementos da Gestão de Pessoas

Fonte: Maximiano (2014)

Relacionada à gestão de pessoas, existem subdivisões dentro dessa área dos recursos humanos, destacando-se o recrutamento de pessoas, a seleção de pessoal, o departamento de pessoal, serviço social, que serão importantes elementos dentro referentes a gestão de pessoas.

Maximiano (2014) rotula a gestão de pessoas:

A gestão de pessoas consiste em quatro processos básicos e interligados (também chamados de funções), que se dividem sucessivamente em outros processos e funções. Esses processos acompanham o ciclo de vida das pessoas como empregado; começam antes de as pessoas ingressarem na organização, quando são identificados no mercado de trabalho, e prosseguem quando elas saem ou se aposentam. Sua finalidade, repetindo é assegurar que a organização encontre, atraia, retenha, e aprimore as pessoas de que necessita para realizar seus objetivos.

A gestão de pessoas está relacionada a todas as atividades das organizações, havendo de ser responsável por interligar os resultados desenvolvidos com o agrupamento de pessoas que definirão esse resultado pelos serviços prestados junto às organizações.

“As principais políticas de gestão de pessoas envolvem o objetivo de integração, isto é, os recursos humanos integrados aos planos estratégicos da

organização, ou seja, a internalização, por parte dos gerentes, da importância dos recursos humanos”. (DEMO, 2010)

A gestão de pessoas dentro das políticas atuais de uma organização tende a prover uma à integração dessas pessoas com os objetivos das empresas, com os resultados a serem alcançados, reforçados pelas metas direcionadas pelos gestores dessas organizações.

“A melhor maneira da área de Gestão de Pessoas garantirem sua contribuição estratégica para a empresa é criar um sistema que consiga mensurar e demonstrar o impacto da Gestão de Pessoas no desempenho da empresa”. (FERREIRA, 2014).

A gestão de pessoas então esta desenvolvida diretamente com os efeitos proporcionados pela orientação e direcionamento dos funcionários da empresa, em busca das metas a serem alcançadas. Passando-se pelas ferramentas que serão usadas por esses funcionários nas suas atribuições dentro da empresa. Fatores fundamentais para que a organização tenha sucesso e possa concorrer de maneira mais igualitária com as demais empresas do ramo que essa se instale.

1.2 OS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos são áreas fundamentais para a gestão, recrutamento e seleção de pessoas por uma organização atualmente, responsáveis diretamente pelas organizações e pela observação dos resultados desempenhados por cada funcionário, gerando o perfil desse prestador de serviços.

“A expressão recursos humanos refere-se às pessoas que participem das organizações e que nelas desempenham determinados papéis no sentido de dinamizar os recursos organizacionais”. (CHIAVENATO, 2009, p.12)

Dentro da área dos recursos humanos de uma organização, estão agrupados todos os recursos, tanto de pessoas, quanto de instrumentos dessa empresa, para controle dos resultados dessa organização, destacando-se a administração de recursos humanos.

1.2.1 Administração de Recursos Humanos

Originada na década de 1960, a administração de recursos humanos veio para sobrepor aquele posicionamento anterior dado aos funcionários do

departamento de pessoal das empresas, garantido a esses administradores dos recursos humanos uma participação mais ativa na produção dessas organizações.

Gil (2016, p. 30) traz o relato histórico da administração de Recursos Humanos:

A expressão Administração de Recursos Humanos começou a ser utilizada na década de 1960 para designar as atividades relativas à Administração de Pessoal no âmbito das empresas. Até então as atividades desempenhadas pelos funcionários dos departamentos de pessoal correspondiam a pouco mais do que as atividades rotineiras de admissão, pagamento de salários e desligamento de empregados. Em decorrência, porém, da ampliação dos direitos dos trabalhadores e do aparecimento de teorias relativas à motivação e à produtividade, percebeu-se que seria melhor considerar os trabalhadores recursos valiosos pelas empresas, e não simples engrenagens. Então, as empresas passaram a denominar seus departamentos de pessoal como departamentos de recursos humanos.

A figura do administrador dos recursos humanos vem para desempenhar um novo papel dentro das organizações, voltadas para melhor aproveitamento das funcionalidades de cada funcionário, baseados na motivação desses e na melhoria da qualidade do ambiente de trabalho.

Essa evolução dos direitos dos trabalhadores, associada a uma visão de expansão dos resultados de uma organização, com vista a aprimorar cada vez mais a produção dessas, faz com que a administração dos recursos humanos volte-se para a própria figura das pessoas.

Chiavenato (2009, p. 12) declara sobre os recursos humanos:

O contexto em que funciona a área de Recursos Humanos (RH) é representado pelas organizações e pelas pessoas que delas participam. As organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões. Para as pessoas, as organizações constituem um meio pelo qual elas podem alcançar vários objetivos pessoais, com um mínimo custo de tempo, esforço e de conflito. Muitos dos objetivos pessoais jamais poderiam ser alcançados apenas por meio do esforço pessoal isolado. As organizações surgem exatamente para aproveitar a sinergia dos esforços de várias pessoas que trabalham coordenadamente e em conjunto.

Observa-se a dualidade existente dentro das relações dos recursos humanos, vê-se uma dualidade de objetivos. Primeiro tem-se os objetivos empresariais, que serão responsáveis pela contratação dos funcionários, ou seja, das pessoas, que atenderão a esses objetivos. Em segundo plano estão os objetivos pessoais de cada funcionário, para desempenhar suas funções em troca de remuneração que garantam sua manutenção.

“A mais notável mudança na Administração de Recursos Humanos foi provavelmente sua maior inserção na definição da estratégia das empresas. A estratégia, entendida como o planejamento de longo prazo”. (GIL, 2016).

Chiavenato (2009, p. 12) descreve a área de recursos humanos:

A área de RH funciona em um contexto que envolve organizações e pessoas. Administrar pessoas significa lidar com pessoas que participam de organizações. Mais do que isso, significa administrar os demais recursos organizacionais com a ajuda das pessoas. Assim, organizações e pessoas constituem a base fundamental em que funciona a área de RH. (CHIAVENATO, 2009, p. 12).

A administração dos recursos humanos é extensiva a todos os recursos existentes dentro das organizações, que contribuirão para o resultado de cada objetivo empresarial, constituindo a base, o alicerce que norteará o desenvolvimento das atividades organizacionais.

Para melhor compreensão será detalhado a seguir as principais práticas de recursos humanos:

a) Recrutamento, seleção e contratação de Pessoal

Tachizawa (2006, p.167) relata o conjunto de atividades:

Esse conjunto de atividades configura, juntamente com outros, o nível operacional do processo sistêmico de gestão de pessoas. Em termos de estratégias, depende diretamente das políticas e diretrizes emanadas de alta direção da organização, as quais consideram o mercado de trabalho, os cenários, a legislação, as alternativas mais adequadas para a “procura” de pessoas e os meios de viabilizar a sua contratação.

O mercado de trabalho está passando por inúmeras transformações que variam de acordo com o tipo de organização. Com estas transformações as empresas não encontram profissionais qualificados para exercer a profissão pretendida, com isto empregam mão de obra intensiva, onde enfrentam excessiva oferta de pessoal.

O primeiro passo é ir ao mercado em busca de recrutamento e seleção pessoal que se interessa para a organização. O início da gestão de pessoas é o ponto de partida para a existência de uma força de trabalho na organização. A força de trabalho é necessária para a realização das atividades da organização pode não ser a mesma representada pelo conjunto de seus empregados, visto que atualmente

a maioria das empresas terceirizam partes das atividades, portanto, precisa de menos pessoas vinculadas ao seu quadro pessoal.

Recrutamento interno: é quando a organização procura preencher uma vaga mediante a substituição de seus funcionários que podem ser promovidos, transferidos ou transferidos com promoção. Este recrutamento exige o conhecimento prévio de uma série de dados e informações, tais como: resultados das avaliações de desempenho do candidato, resultados obtidos pelo candidato nos testes de seleção a que se submeteu ao ingressar na organização. Também pode trazer algumas vantagens para a organização, como: mais econômico, mais rápido, maior índice de validade e segurança, uma fonte poderosa de motivação para os funcionários. (TACHIZAWA, 2006)

O recrutamento interno funciona como uma melhoria para atender às expectativas que as pessoas têm de serem promovidas para assumir maiores responsabilidades. Elas querem ter oportunidades de aprender e executar trabalhos diferentes e complexos para melhor desempenho para a organização.

Recrutamento externo: é quando a instituição procura preencher a vaga existente com candidatos externos atraídos pelas técnicas de recrutamento. Pode envolver as seguintes técnicas de recrutamento: banco de dados ou arquivo de fichas de candidatos que se apresentam espontaneamente em recrutamentos anteriores; apresentação de candidatos por empregados da instituição; anúncios em jornais, revistas, rádios etc.; via internet através de sites, aplicativos, redes sociais. Algumas técnicas de recrutamento dependem do tipo de cargo a ser preenchido, ou seja, pode se adotar estratégias para recrutar pessoal de nível superior e a outra para pessoal de nível técnico. (TACHIZAWA, 2006)

A seleção de candidatos deve aproximar o candidato da realidade da organização e depois avalia-lo por aplicações de técnicas como: entrevistas; provas de conhecimentos de capacidade; testes de personalidade; e técnicas de simulação. As técnicas de seleção pessoal mudam, portanto, conforme o nível ocupado pelo cargo na hierarquia da estrutura organizacional, nível que normalmente é estabelecido na descrição e especificação do cargo.

b) Estratégia de cargos e salários

A administração de cargos e salários, juntamente com o sistema de avaliação de desempenho e do plano de carreira, forma o processo de planejamento, execução, e controle de recompensas salariais (administração de salários, políticas

de salários, composto salarial, ou outra expressão equivalente). Na prática, os três instrumentos se complementam.

A estrutura de remuneração é o conjunto de vantagens que uma pessoa recebe em contrapartida pela prestação de um serviço. A maioria das empresas utiliza o sistema ortodoxo de remuneração, que é composto de salário-base, adicionais legais, horas extras, e benefícios. (TACHIZAWA, 2006)

Porém já existem empresas que desempenham estratégias de remuneração inovadoras, tais como: comissão de vendas, participação acionária, e participação de resultados. O modelo de trabalho desenvolvido pelo empregado e o nível hierárquico do cargo ocupado é que determinam o nível salarial, já que diferentes trabalhos exigem diferentes tipos de habilidades, que tem o seu valor diverso para a organização empresarial.

c) Planejamento de carreira

Planejamento e desenvolvimento de carreira são conceitos que atualmente estão tendo seus métodos modificados tanto pelos especialistas em gestão de pessoas quanto pelos executivos das organizações. Uma carreira bem-sucedida para a força de trabalho que integra o quadro de pessoal de uma organização pode ser obtida através de um cuidadoso planejamento cujo resultado final é o plano de carreiras, conforme prevê Tachizawa (2006, p. 39).

Pode-se definir o planejamento de carreira como um processo contínuo de interação entre o empregado e a organização visando a atender aos objetivos e interesses de ambas as partes.

d) Avaliação de desempenho

Avaliação de desempenho pode ser considerada um dos mais importantes instrumentos de que dispõe a administração de uma empresa para analisar os resultados à luz da atuação de sua força de trabalho e para prever posicionamentos futuros, considerando o potencial humano disponível em seus quadros. (TACHIZAWA, 2006)

Como instrumento complementar a administração salarial, serve não apenas para apreciar o desempenho do indivíduo no exercício das funções inerentes ao seu

cargo, mas também para situa-lo na escala impessoal de salários criada por aquela administração. Em geral, trata-se de um conjunto de técnicas visando a obter e analisar informações que possibilitem estimar a qualidade da contribuição prestada pelo empregado a organização.

e) Treinamento e desenvolvimento

Procura definir métodos e procedimentos que possibilitem maximizar o desempenho profissional e elevar os níveis de motivação para o trabalho. Um plano de desenvolvimento motiva as pessoas da organização, cria perspectivas de evolução e contribui para a melhoria dos resultados.

O desenvolvimento de pessoal representa um conjunto de atividades e processos cujo objetivo é explorar o potencial de aprendizagem e a capacidade produtiva do ser humano nas organizações. Visa a aquisição de novas habilidades e novos conhecimentos e a modificação de comportamentos e atitudes. (TACHIZAWA, 2006)

Nenhuma organização consegue manter um bom nível de produtividade sem uma equipe de profissionais bem preparados. O fator humano influi de maneira decisiva no nível de desenvolvimento ou deterioração da organização.

f) Higiene e segurança no trabalho

A higiene e segurança no trabalho visam basicamente a garantir condições adequadas à saúde e ao bem estar dos trabalhadores, tanto no que se refere a observância dos preceitos legais quanto a aplicação dos novos conceitos de gestão ambiental e gerenciamento.

A higiene no trabalho, também denominada higiene industrial, é uma ciência voltada para o conhecimento, a avaliação e o controle dos riscos para a saúde dos empregados, visando a prevenção das doenças ocupacionais, ou seja, aquelas relacionadas a profissão. (TACHIZAWA, 2006).

Criar e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável é fundamental para as empresas que zelam pela sua imagem e preocupam-se com os crescentes custos decorrentes dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais. Não resta

dúvida de que o investimento aplicado a área do ambiente de trabalho resulta em maior produtividade e melhor qualidade de vida para os empregados.

g) Clima organizacional e motivação

Entende-se por clima organizacional a qualidade ou propriedade do ambiente institucional é percebida ou experimentada pelos membros da organização, e influencia o comportamento dos mesmos. Assim, o clima organizacional é favorável quando possibilita a satisfação das necessidades pessoais, e desfavorável quando frustra essas necessidades.

É o ambiente interno em que convivem os membros da organização, estando, portanto relacionado com o seu grau de motivação e satisfação. É influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre essas pessoas, determinando o que é bom ou ruim para elas e para a organização com um todo. (TACHIZAWA, 2006).

1.2.2 Recrutamento e Seleção de Pessoal

Partes essenciais dentro do recurso humano das empresas, a área de recrutamento e seleção tem se especializado para melhor incorporar pessoas que atendam às necessidades dessas organizações, agrupando melhor o corpo de funcionários que atenderão a demanda por serviços.

Banov (2015, p. 06) preceitua sobre o recrutamento e seleção:

Portanto, o recrutamento e a seleção de pessoal fazem parte de um subsistema da área de recursos humanos. O recrutamento busca por candidatos potenciais para participarem do processo de seleção, que escolherá aqueles que são compatível com o cargo em aberto, a cultura e a estrutura organizacional e, se a gestão da empresa for por competências, às competências organizacionais.

O tamanho da organização que está sendo praticado o recrutamento e seleção é importante para se dimensionar a abrangência dessa área, pois em grandes empresas, as áreas de recrutamento e seleção de pessoas são mais exigidas, por justamente englobar um número maior de pessoas.

Maximiano (2014, p. 50) define o recrutamento:

Recrutamento é o processo de buscar, encontrar e atrair pessoas com o potencial para ocupar cargos na estrutura de trabalho da organização. Como indica a introdução deste capítulo, toda organização se engaja no processo de recrutamento, por três motivos principais, seguindo sempre os mesmos procedimentos básicos: emergência, planejamento e obrigação legal.

A fase de recrutamento em uma organização pode se dar de duas maneiras, em situações de emergência e de forma planejada. Como próprio nome deduz, o recrutamento de emergência ocorre quando acontecem imprevistos nas organizações, como casos de surgimento de encomendas, em que os recursos e pessoas disponíveis não têm capacidade para atender a realidade local.

O recrutamento planejado difere-se do recrutamento de emergência, pois se faz de maneira estratégica pela organização, baseado no planejamento realizado por essas organizações, havendo particularidades dentro dessa forma de recrutamento, como os casos dos portadores de necessidades especiais, em que existe previsão legal para essa composição do quadro de pessoas da organização.

Dentro do recrutamento de pessoas existe uma dupla forma de prover essas pessoas, que é pelo meio interno e pelo meio externo. Quanto à fase interna do recrutamento de pessoas, Maximiano (2014, p. 57) detalha:

As fontes internas são representadas pelos funcionários da própria organização e por pessoas de suas relações pessoais. Eventualmente, familiares. Há diversas categorias de fontes internas, quando se considera uma empresa global, que precisa recrutar em praticamente todo o mundo, para preencher posições em suas diferentes localidades.

A fase de recrutamento na fase interna é marcada pela busca de informações no próprio conjunto de pessoas que compõe essas organizações. Exemplo dessa fase interna é a promoção de funcionários da própria empresa, que são deslocados de uma função para outra, de acordo com a desenvoltura para determinadas atividades e as necessidades das organizações.

Em modo oposto ao recrutamento interno, o recrutamento externo se compõe com pessoas de fora dessas organizações, presentes no mercado de trabalho, mas que serão incorporadas ainda ao quadro de funcionários, ao grupo de pessoas que desenvolvem as atividades ali dentro.

Maximiano (2014, p. 52) diz: “As fontes externas estão no mercado de trabalho – pessoas que estão procurando emprego, funcionários de outras

organizações, estudantes, agências de emprego, associações profissionais, a população geral”.

Enquanto o recrutamento constitui a busca pela composição do quadro de pessoas de uma organização, a seleção de pessoas refere-se à escolha dessas pessoas que se candidataram as vagas disponibilizadas pelas empresas, quando preenchidos os quesitos das organizações.

“As exigências de seleção baseiam-se nas próprias exigências das especificações do cargo, cuja finalidade é dar maior objetividade e precisão à seleção do pessoal para aquele cargo”. (CHIAVENATO, 2016).

Maximiano (2014, p. 55) define a seleção de pessoas:

Seleção é o processo de escolher, entre os candidatos, os que têm probabilidade mais elevada de preencher os requisitos dos postos para os quais o recrutamento foi feito. Entre todos os processos da gestão de pessoas, a seleção é um dos mais desenvolvidos, e há mais tempo.

Uma vez que as organizações se baseiam em um primeiro momento na determinação dos critérios que serão usados para seleção, passando a escolha dos métodos que vão constituir a seleção por parte da organização, vindo em último ato ao passo da execução dessa seleção de pessoas.

“A seleção de recursos humanos pode ser definida singelamente como a escolha do homem certo para o cargo certo, ou, mais amplamente, entre os candidatos recrutados, aqueles mais adequados aos cargos existentes na organização”. (CHIAVENATO, 2016).

“A seleção de pessoas também tende a ser fortemente influenciada pelos resultados das avaliações. Se, por exemplo, nota-se que funcionários com baixa experiência tendem a ser mal avaliados em uma determinada atividade”. (MALHEIROS, 2014).

As técnicas usadas para seleção de pessoas por uma organização tende a atender os objetivos desenvolvidos por essas empresas, portanto os responsáveis pelos recursos humanos irão volta-se especialmente para o meio de seleção que mais se aproxima da realidade da organização.

Chiavenato (2016, p. 134) conceitua a seleção de pessoas:

A fim de resguardar a objetividade e a precisão, a seleção, do ponto de vista de seu processamento, deve ser tomada como um processo de comparação entre duas variáveis: os requisitos do cargo (requisitos que o

cargo exige de seu ocupante) e o perfil das características dos candidatos que se apresentam.

Portanto, para que haja um melhor aproveitamento da fase de seleção de pessoas por uma organização, deve-se haver uma seleção condizente com ideal organizacional, onde postos em confrontação os requisitos demonstrados pelos cargos e as características de cada candidato à vaga.

Chiavenato (2016) diz: “Por meio da comparação, a seleção apenas verifica quem é aceito (aprovado) ou não (rejeitado) para o cargo com o qual estão sendo comparados os candidatos”.

Diante disso, torna-se eficaz a seleção de pessoas que venha a escolher o candidato que melhor atenda às necessidades da empresa, a busca do candidato que mais se aproxime das funções de cada ramo ali desenvolvido e que garanta maiores e melhores lucros para essas organizações pelas funções prestadas.

CAPÍTULO 02 – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA M N DOS SANTOS INFORMÁTICA M.E (NETWORK INFORMÁTICA)

Passa-se agora a um breve relatório que tem como objetivo caracterizar descrever a empresa que serve de objetivo para análise da pesquisa que se delinea, ou seja, a Empresa MN dos Santos Informática – ME, popularmente conhecida na região como Network Informática.

A princípio traz-se algumas considerações acerca da empresa, como composição, localização e missão enquanto empresa responsável na área da informática no Município de Crixás e demais regiões circunvizinhas, que são atendidas por essa organização empresarial.

2.1 RELATÓRIO DE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa em apresso possui dois sócios, sendo eles o Sr. Altamiro Lucas Dias e a Sra. Mislene Nicele dos Santos, que também atua com a função de gerente da referida organização que tem como área geral de atuação a prestação de serviços de provedores de acesso às redes de comunicações, reparação e manutenção de computadores.

Razão Social: M N dos Santos Informática – ME
Nome Fantasia: Network Informática
CNPJ: 07.640.492/0001-29
Endereço: Rua 16 SN – Vila Nova – Crixás/GO
Telefone/Fax: (62) 3365-1705
Site: http://www.networkinfor.com.br
E-mail: financeiro@networkinfor.com.br
Enquadramento (EPP, Microempresa, Etc): Sociedade Empresária Limitada Micro Empresa.
Ramo de atividade: Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática.
Área de atuação: Provedores de acesso às redes de comunicações, reparação e manutenção de computadores.

Figura 2 - Quadro descritivo da Empresa

Fonte: Dados da pesquisa, elaborados pela autora, 2018.

Com localização inicial na Rua 16, no Setor Vila Nova, na Cidade de Crixás, a empresa Network Informática (M N dos Santos Informática – ME) recentemente tem expandido sua área de atuação pelas cidades vizinhas, abrindo uma filial no Município vizinho de Santa Terezinha de Goiás, onde presta os mesmos tipos de serviços prestados na cidade de origem da empresa.

2.2 HISTÓRICO DA EMPRESA M N DOS SANTOS INFORMÁTICA - ME

A empresa Network Informática teve início no ano de 2002 sob a forma de sociedade, com o objetivo de tornar-se uma empresa referência no Município de Crixás-GO e também na região onde é localizada. Iniciando as atividades como loja de vendas, manutenção em computadores e atendimento em *Lan House*.

No ano de 2005, houve o desligamento de um dos sócios da empresa. Sendo assim, a empresa passou a ser composta por apenas um dos sócios, que seguiu o desenvolvimento das atividades. Neste período, conhecendo a carência e necessidade da cidade obteve a aquisição de produtos e tecnologias avançadas para a ampliação do provedor de internet.

Para atender melhor os seus clientes, nas respectivas atividades desenvolvidas pela empresa, sempre na busca pelo objetivo que foi colocado quando da implantação da empresa, colocando-se em prática e como foco a satisfação total dos clientes.

Com a ampliação de rede de comunicação de internet no decorrer dos anos, à empresa obteve excelentes pontos positivos com a satisfação de seus clientes, sempre mantendo a liderança de seu seguimento, voltada para a excelência no atendimento ao cliente.

Criou-se na empresa a concepção de buscar sempre a entrega de soluções inteligentes (internet banda larga, manutenção em computadores e notebooks, vendas de peças e suprimentos de informática, automação comercial) e no acesso à internet em alta velocidade, que atendia a carência local.

O crescimento trouxe maturidade empresarial para a organização, que pode assim estender suas atividades. Sendo que, após 8 anos de ampliação do provedor de internet via-rádio, que na época representou uma solução inovadora para a região, visto que a maior parcela da sociedade crixense não tinha acesso a essas tecnologias, a empresa focada na competitividade com seus concorrentes na região,

promoveu a ampliação da área de disponibilidade de provedores de Internet, através da via cabo-fibra óptica, destacada com ultra velocidade para melhor atender e trazer economia e tranquilidade aos clientes, garantindo a esses uma estabilidade maior que a apresentada pela internet via-rádio, com menores oscilações durante a navegação e menos quedas de sinal.

Atualmente a empresa M N dos Santos Informática tem se desenvolvido com mais flexibilidade, eficácia e contendo valores positivos para o seu crescimento empresarial, assim como tem-se cada vez mais aperfeiçoado a prestação de serviços junto à sociedade crixense.

Já consagrada no seu ramo de atuação, tendo em vista ser o destaque do Município de Crixás/GO, ano após anos nas pesquisas realizadas e expandindo sua área de atuação pelos municípios da região como uma das melhores empresas no ramo da tecnologia e rede de comunicação em internet.

A empresa em apressa tem auxiliado também vários alunos do Curso de Redes de Computadores, disponibilizado pela Universidade Estadual de Goiás na Cidade de Crixás, a conseguirem adentrar ao mercado de trabalho, desenvolvendo ali seus conhecimentos apreendidos durante o desenvolvimento do curso.

Essa busca de pessoas qualificadas, dotadas de conhecimento universitário também favoreceu para que a empresa se consolida-se à medida que tivesse funcionários capacitados, que compreendessem dos serviços que viessem a prestar para a empresa e pudessem sanar com maior facilidade e rapidez os problemas que viessem a surgir tanto no ramo da internet, como na manutenção de computadores.

Fator considerável na abordagem do histórico da empresa também é frisar no crescimento da empresa dentro do município de Crixás e nas cidades circunvizinhas é que esse aumento dos serviços prestados pela organização tem possibilitado que a mesma tenha gerado um grande número de empregos na região.

2.3 ESTRUTURA FÍSICA DA EMPRESA MN DOS SANTOS INFORMÁTICA - ME

Mostra-se agora a distribuição da empresa na Unidade de Crixás, ou seja, expõe-se a estrutura física dessa organização, com a disposição das salas, funcionários e instrumentos utilizados no desenvolvimento das atividades, possibilitando-se ter uma visualização melhor da organização.

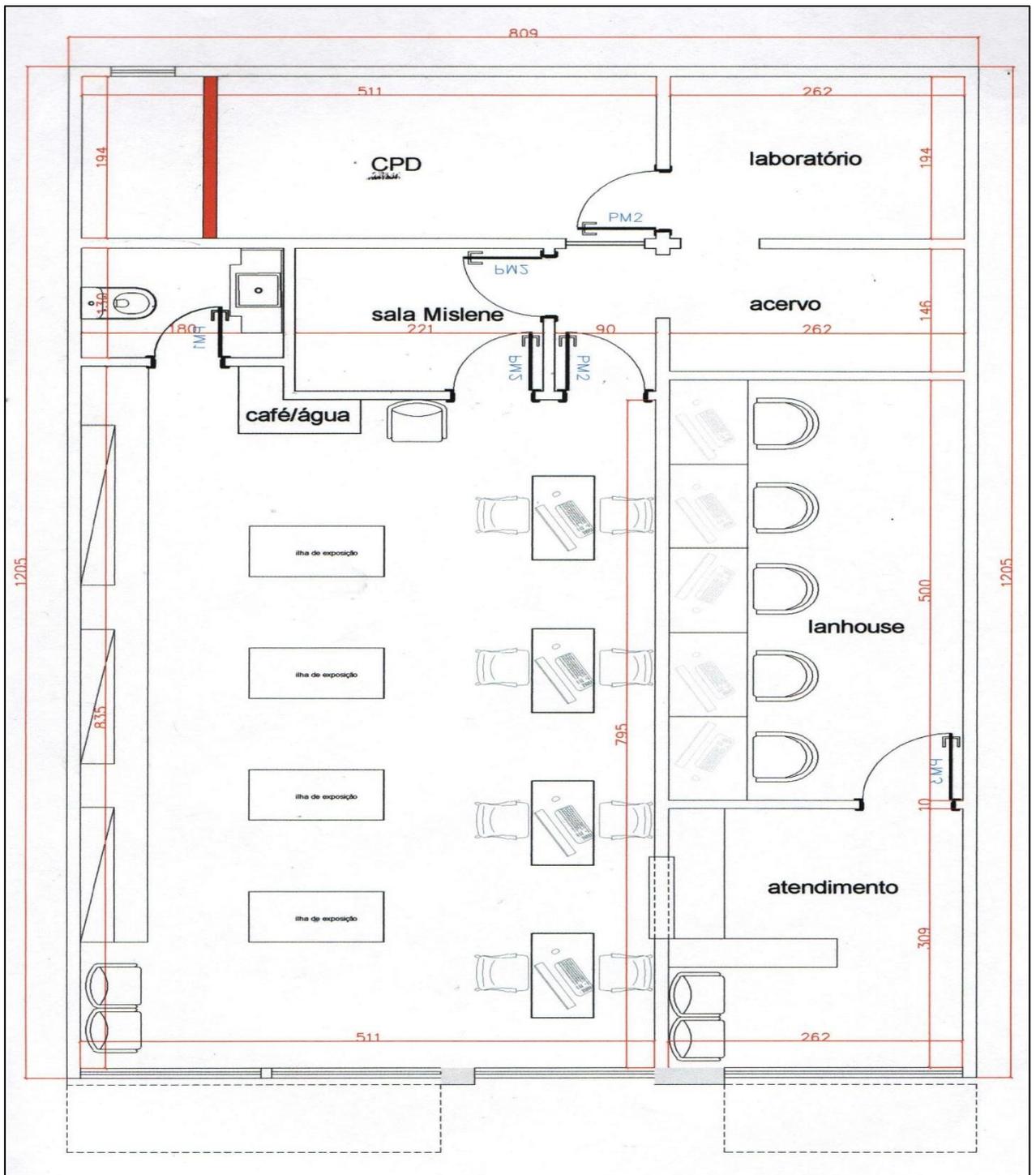


Figura 3 - Layout da Empresa Network Informática

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pela autora, 2018.

Observa-se então na composição atual da empresa no Município de Crixás, ou seja, na matriz empresarial composta por um Prédio, onde se localiza equipamentos eletrônicos (computadores, máquina de fusão de fibra óptica, provedor de link dedicado à rede de comunicação, torre para acesso via à radio),

além de balcão de atendimento aos clientes, onde ficam funcionários especializados no atendimento.

Assim como mesas e cadeiras que são utilizadas para manutenção dos equipamentos que são trazidos para a empresa para retificação, armários para guardar equipamentos e peças que atenderão os equipamentos defeituosos e novos, assim como área de entrada dotada de bebedouro e outros atrativos para os clientes, além da área destinada a *lan house*.

2.4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA MN DOS SANTOS INFORMÁTICA - ME

Exposta a estrutura física da empresa, precedida da apresentação do histórico empresarial, volta-se adiante para a apresentação da organização empresarial, demonstrando como estão disposta a hierarquia empresarial dos cargos existentes na empresa em questão, como mostra a Figura 04.

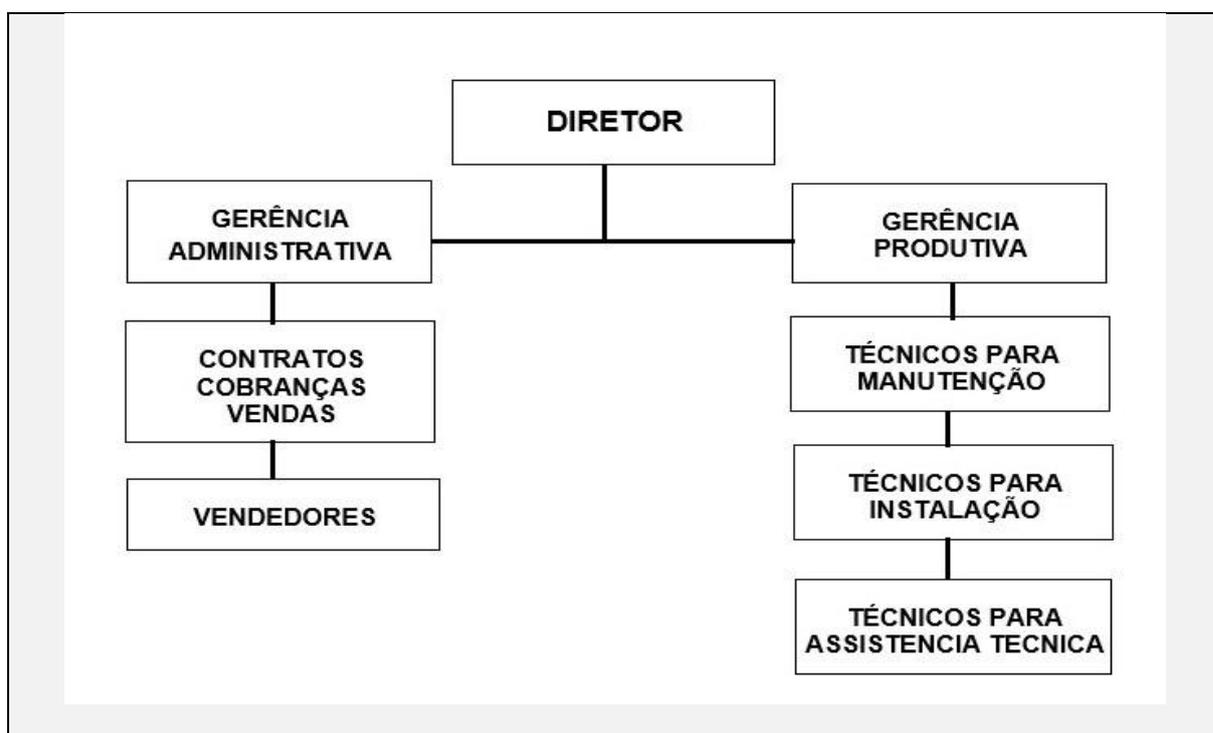


Figura 4 - Estrutura Organizacional (organograma)

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pela autora, 2018.

Pelo quadro de colaboradores da empresa, os colaboradores da empresa são distribuídos da seguinte forma, havendo um diretor, que é proprietário da empresa e

responsável por toda empresa, tanto administrativamente, quanto na área de produção e na comercialização de mercadorias.

Além disso, existe a gerência administrativa, composta pelo gerente do setor administrativo da empresa, responsável pelo setor de contas a pagar, contas a receber, controle de caixas e estoque, além do controle de demanda de toda a empresa M N dos Santos Informática - ME.

Na área de contratos, cobranças e vendas, as atividades são prestadas pelas secretárias de atendimento ao cliente, onde são desenvolvidos os contratos de adesão da internet, feitas as cobranças dos inadimplentes com a empresa, realizadas as vendas dos produtos eletrônicos (celulares, computadores, impressoras, acessórios para computadores, cartuchos de tinta para impressoras, etc.) e dos planos de internet oferecidos pela empresa para seus clientes.

Também existem a área dos vendedores, que são compostas pelas secretárias que ficam na recepção, que prestam serviços no sentido de melhor atender os seus clientes e recepcioná-los sempre com agilidade e comprometimento com os ideais da empresa.

A empresa ainda dota de uma gerência produtiva, que é composta pelo gerente do setor de produção da empresa, responsável pela rede de comunicação da internet, equipamentos de rede e responsável pelos técnicos de manutenção, instalação, que também realiza a assistência técnica.

Quanto à prestação de serviços de manutenção, existe a área dos técnicos para manutenção, que são responsáveis pelo laboratório de informática, local onde são prestados os serviços de manutenção em computadores de clientes que apresentaram defeitos e procuraram a empresa para uma solução.

Tem-se ainda a área dos técnicos para instalação de equipamentos, que é responsável pela instalação tanto da internet via-rádio e da internet fibra óptica, recentemente aderida pela empresa e que tem tido uma aceitação muito grande dentro da sociedade crixense e regional.

Por fim, existe a área composta pelos técnicos para assistência técnica em domicílio, que tem a responsabilidade de atender ordens de serviços que são registradas por telefone ou pessoalmente na recepção da empresa, deslocando até a residência das pessoas para prestarem esses serviços e assim garantir uma comodidade maior aos clientes que necessitam de reparos em computadores e na internet em suas residências.

2.4.1 Missão Organizacional

Dentro da missão organizacional da empresa MN dos Santos Informática ME (Network Informática), está o objetivo de encantar os clientes da empresa, promovendo produtos de qualidade, prestando serviços eficientes e soluções tecnológicas de alta qualidade e inovações, para transmissão e gerenciamento de voz, dados e imagem, que auxiliem no aumento da produtividade da empresa, quanto atendam às necessidades dos clientes.

Assim sendo, a empresa em apressa sempre tem como foco buscar o crescimento de forma contínua e sustentável, desenvolvendo a equipe de colaboradores capacitados e eficientes, agregando valor às marcas de produtos e serviços que na empresa são comercializados.

Dentro da visão de futuro entendida pela empresa está o reconhecimento no mercado empresarial como empresa pioneira do melhor provedor de soluções para transmissão e gerenciamento de voz, dados e imagem, assim manter a frente sempre no mercado de prestação de serviços na área da internet e manutenção de computadores do Município de Crixás e áreas circunvizinhas.

A empresa Network Informática tem como principais objetivos e metas desenvolver serviços de qualidade aos seus clientes e atendê-los da melhor maneira possível, além de ser a empresa número 1 da Cidade de Crixás e região no seu ramo de atividade, buscando sempre o melhor para oferecer ao seu cliente com qualidade e excelência.

Sendo assim, mantém-se pela empresa o foco na prestação contínua e eficaz dos serviços de acesso à internet com alta velocidade (via rádio e fibra ótica), além da venda e manutenção eficaz de equipamentos eletrônicos e demais aparelhos periféricos para computadores.

Fazendo-se um levantamento dos principais recursos que resultam no produto final apresentado pela empresa M N dos Santos Informática – ME, traz-se uma caracterização dos principais recursos humanos utilizados pela empresa em que está sendo estudada, formada na gerência por uma Bacharel em Administração proprietária da empresa, responsável pelas finanças da empresa, planejamento e controle dos serviços executados no dia a dia.

Além de acadêmica de Administração e por demais colaboradores que executam todas as atividades existentes no dia a dia, cumprindo metas estabelecidas pela gerência da empresa e estabelecendo objetivos a serem cumpridos com qualidade em atendimento e serviços prestados aos clientes, cumprindo uma carga horária de 40 horas semanais.

Diante dos dados apresentados, colhidos por meio de uma pesquisa campo na empresa, demonstrou-se como se apresenta a empresa MN dos Santos Informática – ME no cenário crixaense, consolidada no mercado local e regional como uma das principais empresas, bem como a principal empresa do ramo de informática e rede de computadores, disponibilizando internet de qualidade via rádio e por fibra ótica aos seus clientes.

No próximo capítulo adentrar-se-á na gestão de recursos humanos da empresa em questão, através do aprofundamento da pesquisa, com a apresentação de questionários e pesquisas implementadas na empresa, observando como se efetivam essa gestão de pessoas através do processo de recrutamento e seleção de pessoal na empresa Network Informática na Cidade de Crixás.

CAPITULO 3 – ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo será abordado os resultados referente aos questionários aplicados para os colaboradores da empresa e a entrevista com os proprietários, de como será implantado o recrutamento e seleção pessoal dentro da empresa e o que eles têm como ideia e motivação para aderir esta implantação para a organização.

A *priori*, cumpre mencionar que a empresa Network Informática vem se expandindo pela região de Crixás e cidades circunvizinhas, fruto de um trabalho de qualidade que é realizado na prestação de serviços, sobretudo em relação ao provedor de internet.

Diante disso, para análise dos resultados obtidos na pesquisa, elaboram-se Gráficos que permitem uma visualização melhor das respostas, garantindo uma explanação mais clara e simples do que foi respondido pelos funcionários da organização no caso em apresso.

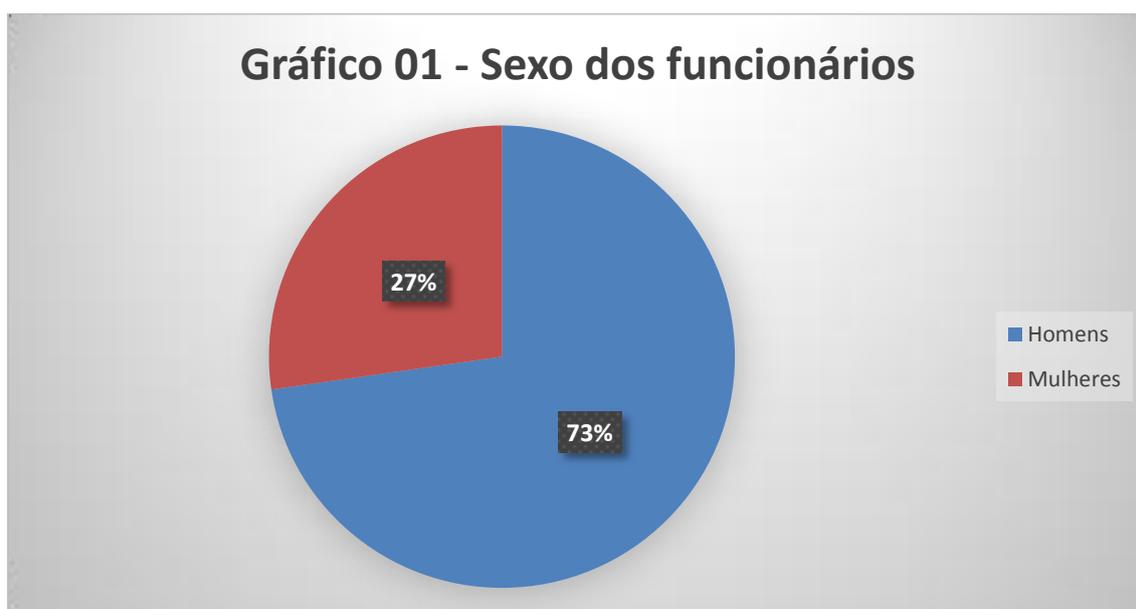


Figura 5 - Sexo

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Inicia-se a análise dos resultados com a observação do Gráfico 01 da pesquisa, que questionou dentre os onze funcionários da Network Informática, qual o gênero desses. Tendo como resposta que oito dos funcionários são do sexo masculino, enquanto três dos funcionários são do sexo feminino.

Dessa situação exposta quanto ao gênero dos funcionários, pode-se entender que existe uma predominância de pessoas do sexo masculino desenvolvendo atividades nessa empresa, sobretudo pela situação dos serviços que são prestados pela mesma, como instalação de equipamentos e redes de internet nas mais variadas regiões.

Posterior a esse primeiro questionamento, buscou-se entender a faixa etária dos funcionários do referido estabelecimento comercial, descobrindo-se que cinco dos funcionários possuem entre 20 e 26 anos de idade, enquanto outros cinco funcionários possuem entre 26 e 30 anos de idade, havendo somente um funcionário com idade entre 30 e 36 anos, como mostra o Gráfico 02 da pesquisa.

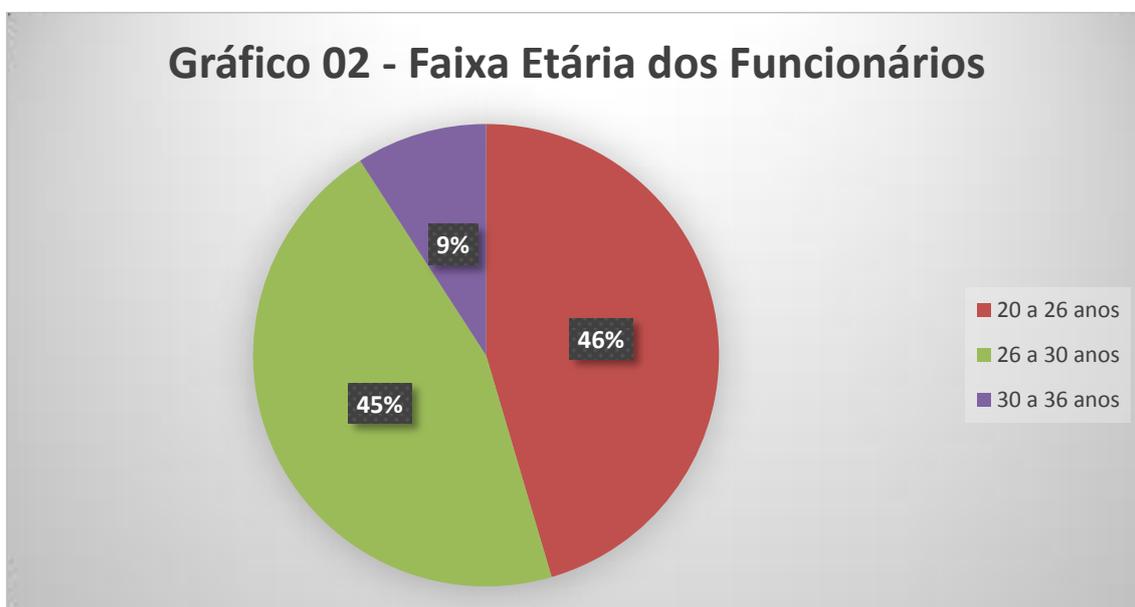


Figura 6 - Faixa etária

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Outro parâmetro importante para análise na pesquisa em questão diz respeito ao grau de escolaridade dos funcionários da empresa Network Informática. Tendo como resposta que sete dos funcionários possuem o ensino médio, enquanto quatro desses são graduados em cursos de nível superior, como segue o Gráfico 03.

Demonstrando-se com esse parâmetro de análise a qualidade na prestação de serviços pelos funcionários da Network Informática, pois os mesmos dotam de conhecimentos necessários para desenvolvimento das atividades voltados a prestação de serviços nessa organização.

Essencial para a pesquisa também foi obter informação quanto à forma como o funcionário foi recrutado para a vaga de emprego pelo qual ele está empregado. Diante disso, tem-se que oito pessoas foram indicados a prestação de serviços, enquanto dois ficaram sabendo por meio de redes sociais e uma pessoa através de anúncios, como mostra Gráfico 04.

Segue o Gráfico 03 da pesquisa:

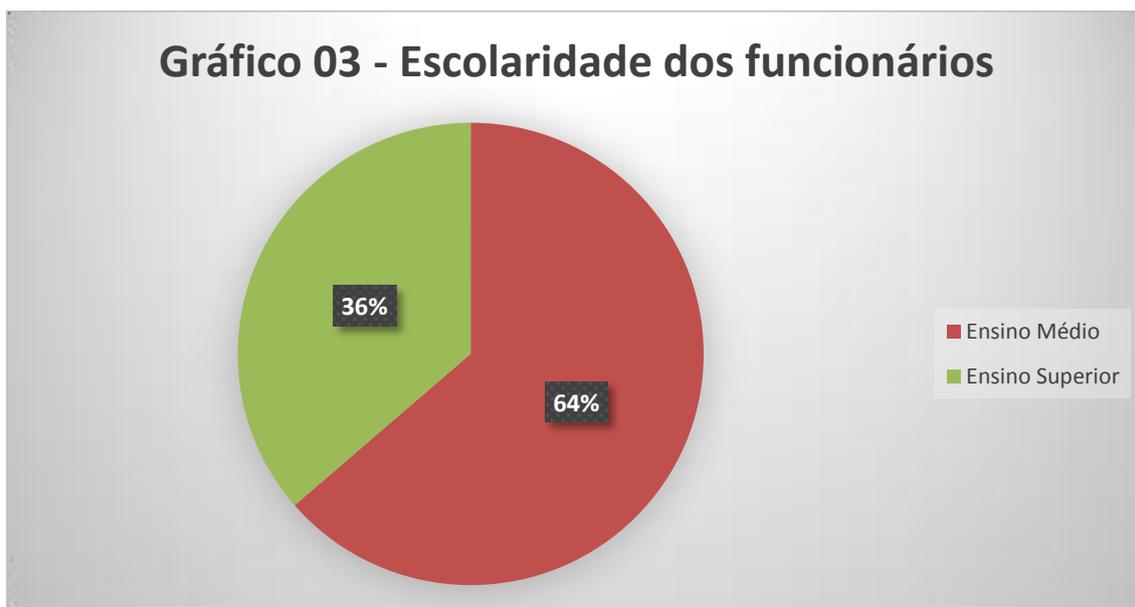


Figura 7 - Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Veja o Gráfico 04 da pesquisa:

Nesse contexto, observa-se que não há um claro procedimento de recrutamento de pessoas a desenvolver atividades junto a essa organização, havendo somente uma variedade quanto à forma como essa empresa recruta pessoas para desenvolverem os serviços.

Atualmente, como sabe-se o uso das redes sociais tem tomado uma dimensão enorme no cotidiano das pessoas. E como visto no Gráfico 04, sobre a forma como o funcionário foi recrutado, tem-se a incorporação pela empresa dessa novidade, que chama atenção frente aos métodos utilizados.

Gráfico 04 - Informação sobre o serviço

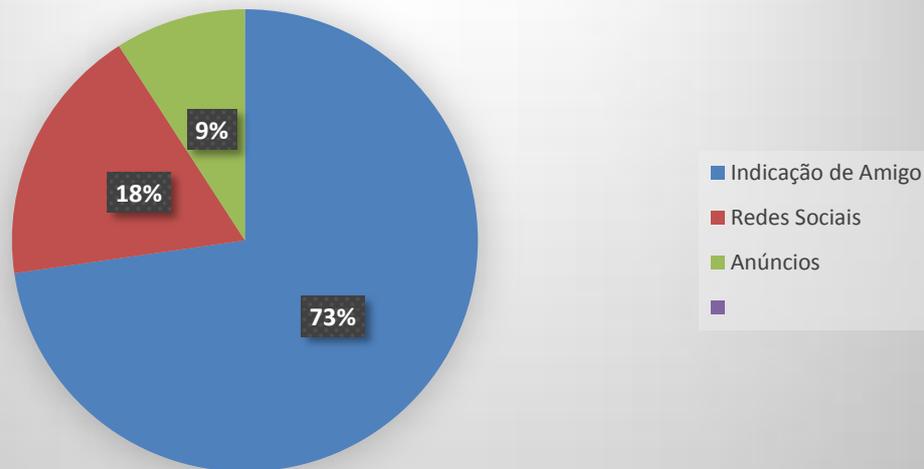


Figura 8 - Informação sobre a vaga de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Segue-se a pesquisa, com a aplicação do questionário, perguntando aos funcionários, se esses tinham experiência em serviços anteriores. Sendo que, observa-se que a empresa presa por funcionários que já tenham desenvolvido atividades, ou seja, nove deles disseram que já tinham trabalhado, enquanto dois não.

Quanto a isso, veja-se o Gráfico 05, como segue:

Gráfico 05 - Experiência Profissional

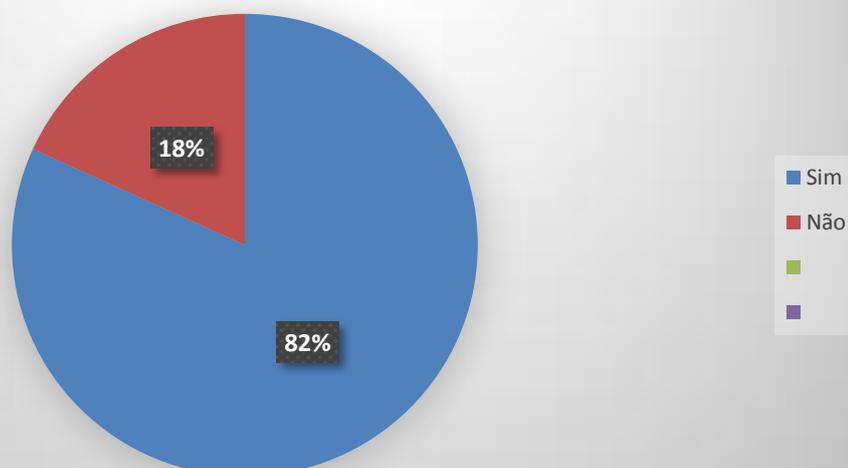


Figura 9 - Experiência

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Isso demonstra que a empresa busca pessoas que já tenham conhecimento a respeito das atividades que serão prestadas nessa organização, que devido a isso possam render resultados mais céleres a empresa, pois já estão capacitadas para essa prestação de serviços.

Segue o Gráfico 06 da pesquisa, sobre o período de atividade na empresa:

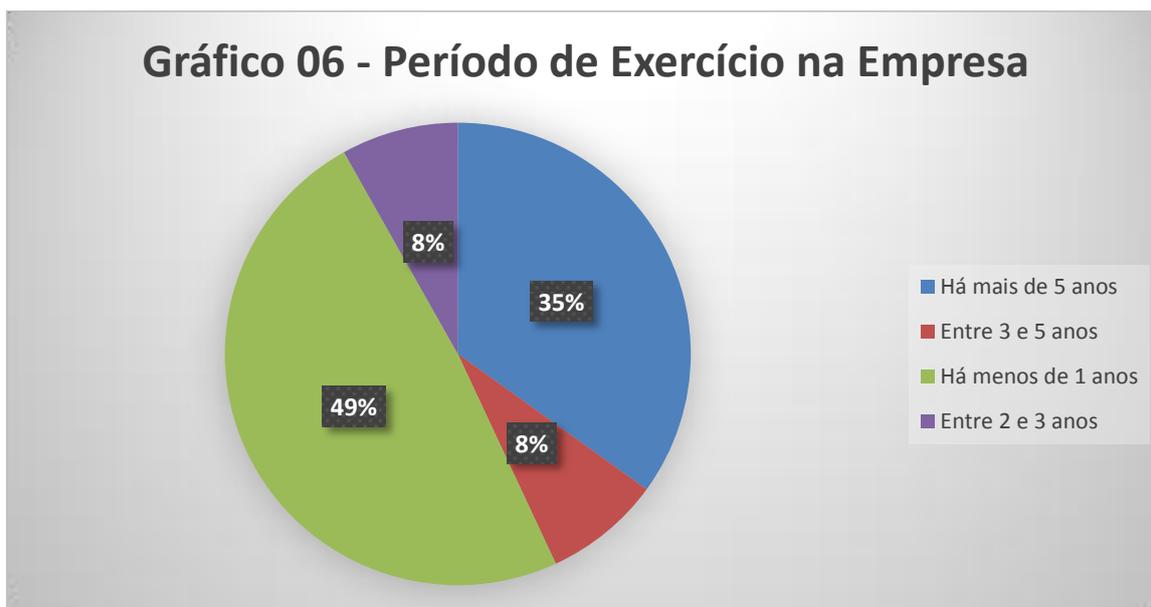


Figura 10 - Tempo de empresa

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Observa-se ainda, pelo Gráfico 06, um dimensionamento do período de trabalho desses funcionários na empresa. De onde analisa-se que a maior parte dos funcionários tem menos de um ano de organização, contando com seis pessoas nessa situação. Por outro lado, uma pessoa tem mais de cinco anos, outra entre dois a três anos e restando-se três pessoas, tem-se que essas estão entre três e cinco anos.

Pelo exposto no Gráfico 06 acima, tem-se uma rotatividade grande nos funcionários dessa empresa, especialmente naqueles que prestam serviços referentes a manutenção e instalação de internet, bem como configuração do provedor distribuído por essa organização.

Quando questionados os funcionários a respeito sobre a satisfação por prestarem serviços a referida empresa, dentro de uma escala entre 1 a 5, que seis pessoas descrevem como nível 5, ou seja, muito satisfeitos. Enquanto 3 pessoas

descrevem bom e duas pessoas atribuem nível 4, que corresponde ao índice satisfeito, segundo a análise da pesquisa.

Pela exposição do Gráfico 07, vê-se que os funcionários da empresa apresentam um grau de satisfação alto para a realização dos serviços. Havendo com isso, uma prestação de serviços mais efetiva, pois o ambiente de trabalho encontra-se mais congruente com a demanda a ser alcançada.

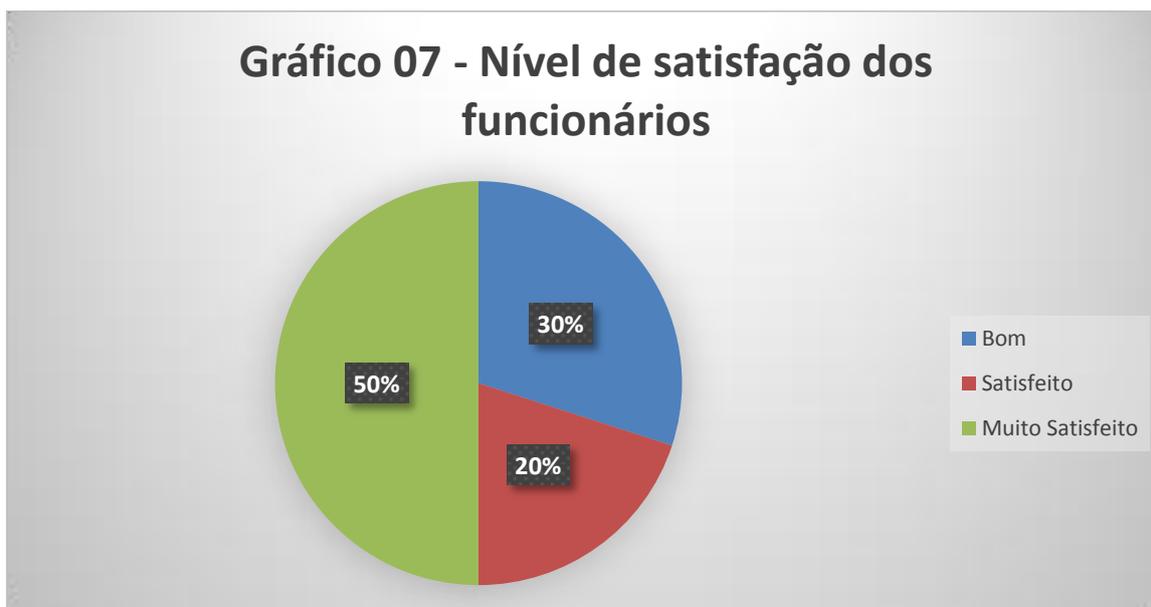


Figura 11 - Satisfação

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Outra questão que foi abordada durante a pesquisa e que se faz pertinente nesse momento é a participação do gerente da empresa quanto aos demais funcionários. Pela resposta igualitária dos funcionários, observa-se que esse (gerente) tem uma aceitação em relação aos demais funcionários, como segue Gráfico 08.

Preponderante também para as prestações de serviços em qualquer organização são a relação entre os funcionários no cotidiano. Sendo que nesse sentido, pela simples observação do Gráfico 09, a relação entre os colegas dessa organização é descrita pelos próprios como muito tranquila.

Atualmente, as empresas têm buscado uma valorização do ambiente de trabalho, visando dispor aos funcionários condições melhores, visto que quanto melhor o ambiente proporcionado aos funcionários, melhor será o rendimento desse na prestação dos serviços, melhorando os lucros da empresa.

Detalhe fundamental dentro da prestação de serviços também é a satisfação dos funcionários quanto ao salário recebido nessa organização. Tendo-se por isso, que três funcionários declararam não estar satisfeitos com a prestação de serviços, enquanto oito dos funcionários demonstraram estar satisfeitos.

Ainda com respeito a satisfação dos colaboradores da organização, os onze funcionários da empresa Network Informática alegaram que mesmo que tivessem uma proposta salarial em torno de 10% superior ao salário, não aceitariam proceder a troca de empresa.

Analisa-se o Gráfico 10 da pesquisa, a respeito da satisfação salarial:

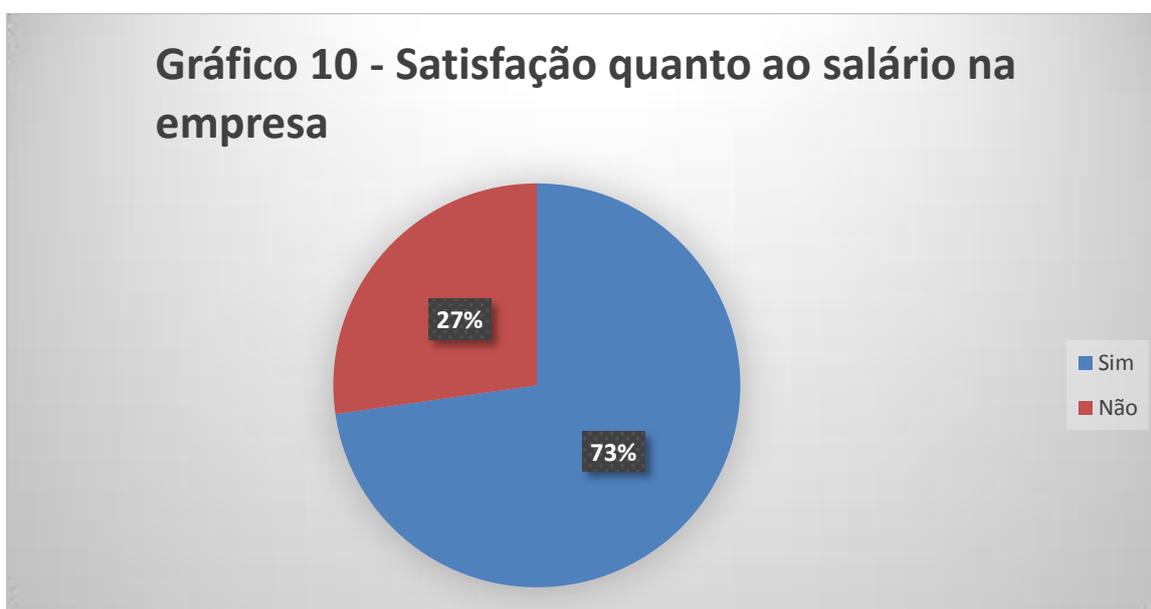


Figura 12 - Satisfação com o salário

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Observa-se o Gráfico 11, sobre a possibilidade de mudança de emprego:

Por fim, quanto a motivação dos funcionários da empresa Network Informática no ambiente de trabalho que convivem, mostra-se pelo Gráfico 12 a seguir exposto que dois funcionários alegaram a satisfação em trabalhar na empresa, outros quatro citaram a capacitação profissional, três relataram as metas da empresa como o propósito e dois citaram o crescimento profissional como motivação.

Após analisadas as posições dos funcionários da empresa Network Informática, parte-se agora para a concepção da gerente da empresa a respeito a respeito dos métodos utilizados por essa organização para o recrutamento e seleção dos colaboradores dessa empresa.

Nesse sentido, foi questionada primeiramente à gerente, Sra. Mislene, sobre como os funcionários da empresa eram recrutados. Mediante isso, a mesma informou que a empresa recebe muitos currículos de acadêmicos ligados ao Curso de Redes de Computadores, da Universidade Estadual de Goiás. Ao mesmo tempo, ela informou que muitas das vagas são preenchidas por pessoas indicadas pelos próprios funcionários, onde se dá crédito as opiniões prestadas por esses colaboradores da organização.



Figura 13 - Satisfação trabalhar na empresa

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pela autora, 2018.

Na segunda pergunta direcionada a gerente da empresa, refere-se a seleção dos candidatos às vagas geradas nessa organização, onde teve-se que após o recrutamento desses, faz-se uma entrevista com esses candidatos para que tenha-se uma concepção de como está a capacitação dos funcionários.

Posterior a isso, perguntou-se à gerente da empresa se aquele jeito implementado pela organização para o recrutamento de pessoas satisfazia as necessidades dessa empresa. Quanto a isso, ela alegou que era satisfatória, uma vez que os funcionários ao informações possíveis contratados, sempre

apresentavam pessoas as quais já tinham conhecimento dos serviços prestados em outra empresa, o que facilitava o aproveitamento desses no cotidiano.

Também abordou-se junto a gerente da empresa Network Informática se os meios de seleção de pessoas era satisfatório para atender as necessidades de preenchimento das vagas. Tendo uma resposta positiva por parte da gerente da organização, que alertou que a entrevista geralmente utilizada pela empresa atende as necessidades, ao prever que esse meio possibilita um contato mais próximo entre o candidato e a empresa.

Por fim, questionou-se a gerente qual a relevância da área de recursos humanos para a empresa em questão. Onde a mesma frisou que é dentro dessa área que se encontram os métodos mais importantes na prestação de um serviço, visto que as pessoas que trabalham devem estar amparadas por parte das empresas, podendo ser observadas mediante isso a busca constante de disponibilizar ao funcionário um ambiente de trabalho que o instigue a desenvolver da melhor maneira possível seus serviços, conseqüentemente auxiliando a empresa a se destacar no cenário regional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa Network Informática tem se destacado no cenário empresarial crixiaense e da região, especialmente referente a prestação de serviços na área de informática, tanto na manutenção, quanto na venda de produtos novos e provedor de internet, sendo líder no seu segmento no Município.

Em meio a esse desenvolvimento empresarial da organização, tem-se a necessidade de implantar nessa organização melhores estruturas e dispositivos que venham a atender a qualidade da prestação dos serviços, bem como disponibilizar aos funcionários um bom ambiente de trabalho.

Nesse contexto a área de recursos humanos tem se especializado na promoção de meios que atendam a essas necessidades empresariais, tanto na fase de recrutamento e seleção dos funcionários, quanto na disponibilidade de ambientes dotados de qualidade para prestação dos serviços.

Os resultados obtidos pela pesquisa demonstram que a empresa Network Informática tem utilizado de meios simples de recrutamento e seleção dentro da sua organização, visando atender as exigências da empresa e conseqüente a isso, prestar serviços otimizados.

Exemplo dessa fase de recrutamento que tem gerado índices satisfatórios é a indicação de pessoas a prestarem serviços nessas empresas, ou seja, muitos das pessoas que trabalham nessa empresa foram indicados por outros funcionários, que já conhecem os serviços prestados. Destaca-se ainda a atualização das ferramentas de recrutamento utilizada pela empresa, como o uso de redes sociais, que tem facilitado a procura de pessoas para trabalhar.

A fase de seleção da empresa é ainda mais simplificada, pois adota-se de forma majoritária as entrevistas com os candidatos, através do qual permite-se um conhecimento entre candidatos e ideais a serem implementados nas organizações que se disponibilizam as vagas.

Por fim, conclui-se que a empresa em questão, até mesmo por se tratar de uma microempresa em crescimento, não detém uma área de recrutamento e seleção de pessoas tão especializada, embora fique claro pelas respostas que os métodos de recrutamento e seleção utilizados nessa organização tem atendido as necessidades na formação do corpo de colaboradores da mesma.

REFERÊNCIAS

- BANOV, Marcia Regina. **Recrutamento, seleção e pessoas**. 4ª ed. Atlas.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 3ª Ed. São Paulo: Makron-Books, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CHIAVANETO, Idalberto. **Recrutamento e Seleção Por Competências**. Editora FGV. São Paulo. 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos. 7ª edição revisada e atualizada**.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**.
- DIAS, Cláudia. **Pesquisa qualitativa – características gerais e referências**. Disponível em: www.reocities.com/claudiaad/qualitativa.pdf. Acesso em 24 de abr. 2018.
- DEMO, GISELA. **Marketing de Relacionamento**. ATLAS
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MALHEIROS, Bruno Taranto. **Avaliação e Gestão de desempenho**. LTC
- MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração**. Editora Atlas. 2014.
- NOE, Raymonde A. **Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas**. 6ª Ed. Editora: AMGH, 2015.
- REIS, Jennifer Martins; RODRIGUES, Vanessa De Souza. **Recrutamento e seleção: Um Estudo de Caso na Empresa Celeiro Supermercado**. UEG. Caldas Novas. 2010.
- ROLIM, Aline Silveira. **O Processo De Recrutamento E Seleção De Pessoas Para Pequenas e Médias Empresas**. Universidade Luterana do Brasil, 2002.
- RAYMOND. A NOÉ. **Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas**. 6ª ed.
- TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão de Negócios**. 3ª Ed. Editora Atlas, 2006.

TAVARES, Liany. **Métodos de Seleção de Pessoal:** Discussões Preliminares sob o Enfoque do Behaviorismo Radical. Universidade Federal do Pará. 2008.

APÊNDICES

Questionário aplicado na empresa

Questionário de pesquisa interna aplicado para funcionários da empresa Network Informática, com sede na cidade de Crixás – GO.

- 1) Qual seu gênero?
 Feminino Masculino
- 2) Qual sua faixa etária?
 16 á 20 anos
 20 á 26 anos
 26 á 30 anos
 30 á 36 anos
- 3) Qual a sua escolaridade?
 Ensino fundamental
 Ensino médio
 Ensino superior
 Outros: _____
- 4) Como ficou sabendo da vaga para trabalhar nesta empresa?
 Anúncios
 Redes Sociais
 Indicação de Amigo
 Outros: _____
- 5) Possui experiências em empresas anteriores?
 Sim Não
- 6) Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?
 Há menos de 1 ano
 Entre 1 e 2 anos
 Entre 2 e 3 anos
 Entre 3 e 5 anos
 Há mais de 5 anos
- 7) Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada satisfeito e 5 é muito satisfeito, qual a sua satisfação em trabalhar nesta empresa?
 1 2 3 4 5

- 8) Como é a sua relação de trabalho com o seu superior?
- Muito tranquila
 - Um pouco tranquila
 - Nem tranquila nem conturbada
 - Um pouco conturbada
 - Muito conturbada
- 9) Como é a sua relação de trabalho com o seus colegas?
- Muito tranquila
 - Um pouco tranquila
 - Nem tranquila nem conturbada
 - Um pouco conturbada
 - Muito conturbada
- 10) Você se satisfeito com o seu salário?
- Sim
 - Não
- 11) Se hoje você recebesse uma oferta de emprego, que lhe oferece apenas 10% à mais em relação ao seu salário você aceitaria?
- Sim
 - Não
- 12) Qual a sua principal motivação no ambiente de trabalho?
