



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso de Gestão Empresarial

Luana Cristina Bazanella de Camargo

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA PEQUENAS EMPRESAS
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SL PLÁSTICOS

Americana, S. P.
2018



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso de Gestão Empresarial

Luana Cristina Bazanella de Camargo

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA PEQUENAS EMPRESAS
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SL PLÁSTICOS

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Gestão Empresarial, sob a orientação do Professor Me. **Reydney Furtado Garbero**.

Área de concentração: **Gestão de Recursos Humanos**.

FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana - CEETEPS
Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte

C179g CAMARGO, Luana Cristina Bazanella de

Gestão de recursos humanos para pequenas empresas: estudo de caso na empresa SL Plásticos. / Luana Cristina Bazanella de Camargo. – Americana, 2018.

45f.

Monografia (Curso de Tecnologia em Gestão Empresarial) - - Faculdade de Tecnologia de Americana – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

Orientador: Prof. Ms. Reydner Furtado Garbero

1 Administração de recursos humanos I. GARBERO, Reydner Furtado II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana

CDU: 658.3

Luana Cristina Bazanella de Camargo

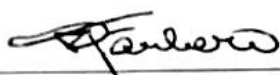
**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS PARA PEQUENAS EMPRESAS
ESTUDO DE CASO DA EMPRESA SL PLÁSTICOS**

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana.

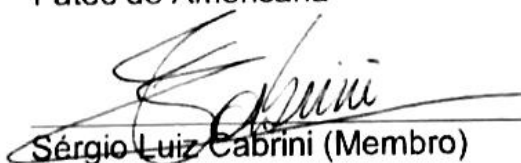
Área de concentração: **Gestão de Recursos Humanos.**

Americana, XX de dezembro de 2018.


Banca Examinadora:



Reydner Furtado Gabero (Presidente)
Mestre
Fatec de Americana



Sérgio Luiz Cabrini (Membro)
Mestre
Fatec de Americana



Ivan Menerval da Silva (Membro)
Mestre
Fatec de Americana

Dedico essa nova realização aos meus pais e ao meu marido, que sempre me deram força, apoio e motivação ao longo da graduação.

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado força e confiança para acreditar no meu sonho e alcançar aquilo que acredito.

A toda a minha família, que sempre esteve ao meu lado sempre acreditando em minha capacidade e me dando força para nunca desistir.

Aos professores, em especial ao orientador Reydner Furtado Garbero, por todo o incentivo e ajuda necessária.

As minhas amigas de sala Gleysi e Franciele por todo incentivo e apoio durante todo o curso para que fosse menos cansativo.

Agradeço também a empresa SL Bazanella Plásticos que me permitiu realizar o trabalho.

Por fim agradeço a Faculdade Fatec que me proporcionou todo o conhecimento para o desenvolvimento do trabalho.

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo auxiliar a empresa de pequeno porte que, para se obter sucesso é necessário que a mesma tenha uma boa gestão de Recursos Humanos fazendo com que, seus funcionários estejam preparados e satisfeitos com a empresa, pois caso contrário isso pode acabar afetando toda a organização. A empresa precisa de ferramentas que ajudem nessa atividade, a coletar e utilizar esses conhecimentos dentro da organização. Este trabalho informará sobre a gestão de RH, apresentará o conceito de pequeno porte, o conceito de recrutamento e seleção, sistemas de recompensas, treinamento e desenvolvimento, motivação no trabalho, qualidade de vida no trabalho, plano de carreira, avaliação de desempenho, e por fim apresentar-se o estudo de caso realizado em uma empresa de pequeno porte de recuperação de plástico reciclado, da cidade de Americana, no estado de São Paulo.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos; empresa de pequeno porte

RESUMEN

Este trabajo de conclusión de curso tiene como objetivo auxiliar a la pequeña empresa que para obtener éxito es necesario que la misma tenga una buena gestión de Recursos Humanos haciendo que sus empleados estén preparados y satisfechos con la empresa, pues al contrario eso puede acabar afectando toda la organización. Necesita herramientas que ayuden en esta actividad, a recoger y utilizar estos conocimientos dentro de la organización. Este trabajo ha informado sobre la gestión de RRHH, presentará el concepto de pequeño porte, el concepto de reclutamiento y selección, sistemas de recompensas, entrenamiento y desarrollo, motivación en el trabajo, calidad de vida en el trabajo, plan de carrera, evaluación de desempeño, y por fin presentar el estudio de caso realizado en una pequeña empresa de recuperación de plástico reciclado, de la ciudad de Americana, en el estado de São Paulo.

Palabras clave: Gestión de Recursos Humanos; pequeña empresa

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Modelo de monografia de Estudo de Caso.....	16
Figura 2 Organograma da Empresa	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EPP: Empresa de Pequeno Porte

RH: Recursos Humanos

SEBRAE: Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas

SIMPLES: Sistema Integrado de Pagamento de

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema.....	13
1.2 Delimitação da área pesquisada.....	13
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo geral	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificativa	14
1.5 Metodologia.....	15
2. DEFINIÇÃO GESTÃO ORGANIZACIONAL	17
2.1 Definição de Pequena Empresa.....	17
2.2 Funções Administrativas	18
2.2.1 Planejamento	18
2.2.2 Organização	18
2.2.3 Direção	19
2.2.4 Controle.....	19
2.3 Recursos Humanos	20
2.4 Recrutamento e Seleção	20
2.4.1 Conceito de recrutamento	20
2.4.2 Conceito de seleção.....	21
2.5 Processo de Recrutamento e Seleção	21
2.5.1 Recrutamento interno	21
2.5.2 Recrutamento externo	22
2.5.3 Etapas do processo de seleção	23
2.6 Sistemas de Recompensas.....	24
2.7 Conceito de Remuneração e Salário.....	25
2.7.1 Conceito de remuneração	25
2.7.2 Conceito de salário.....	25

2.8 Treinamento, Desenvolvimento e Educação	26
2.8.1 Treinamento	26
2.8.2 Desenvolvimento e educação	27
2.9 Motivação no Trabalho	28
2.10 Estratégias de Qualidade de Vida no Trabalho	29
2.11 Avaliação de Desempenho	29
2.12 Plano de Carreira	30
3 ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SL BAZANELLA PLÁSTICOS	33
3.1 Apresentação da Organização	33
3.2 Setor de Atuação	33
3.3 Organograma Geral da Empresa	34
3.4 Missão, Visão e Valores	36
3.4.1 Missão	36
3.4.2 Visão	36
3.4.3 Valores	36
3.5 Fornecedores	36
3.6 Clientes	37
3.7 Funcionários	37
3.8 Entrevista com Proprietário	38
4 SUGESTÕES DE MELHORIAS	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

A gestão de Recursos Humanos é muito importante para as empresas, pois é através de sua funcionalidade que vem o sucesso ou fracasso da organização. O RH tem um papel fundamental nas organizações, pois é através das práticas de RH que se constrói o comprometimento, a ética e a moral dos funcionários, para que assim os mesmos forneçam excelentes serviços aos clientes.

Este projeto irá mostrar o que é gestão de recursos humanos, qual a sua importância para as empresas, apresentar a definição de pequena empresa, qual o papel de um gestor na empresa, exibir o conceito de recrutamento e seleção, expor a descrição de cargos e por fim apresentar um estudo de caso da empresa SL Bazanella Plásticos EPP, uma empresa de pequeno porte que trabalha com granulação de plásticos recicláveis.

O assunto abordado mostrara que uma empresa necessita de uma boa gestão de pessoas, que a organização depende da motivação de seus funcionários e por isso há necessidade de treinamentos para um melhor desenvolvimento de seus funcionários, e com isso a empresa possa se desenvolver e crescer. Para isso ser comprovado, serão realizadas pesquisas bibliográficas e pesquisas práticas, como o estudo de caso.

É muito importante que os gestores executem suas tarefas de maneira clara e objetiva, assim o mesmo conseguirá realizar as principais funções: planejar, organizar, direcionar e controlar, de maneira que traga bons resultados para a empresa.

Esse trabalho tem como intuito mostrar uma boa gestão organizacional em empresa de pequeno porte, e mostrar a parte de recursos humano, podendo assim aperfeiçoar a área, obter lucros, podendo contribuir para a busca de seus objetivos e metas, e assim ajudando no desenvolvimento e crescimento da organização.

Dessa maneira, este projeto irá apresentar conteúdos, onde as empresas poderão se beneficiar colocando em pratica e agregando valor na sua organização, para contribuir com seu futuro desenvolvimento e crescimento.

1.1 Problema

Segundo o site SEBRAE, as empresas de pequeno porte tem muita dificuldade em sobreviver no mercado, nos seus primeiros anos, isso acontece devido à falta de preparo, e o pouco conhecimento em relação a alguns aspectos de negócio, inclusive pela falta de conhecimento de alguns funcionários, por não terem habilidade na área onde estão atuando. Um dos fatores que levam a “mortalidade” das organizações é a falta de uma boa gestão e a falta de conhecimento e treinamento adequado para os funcionários.

Atualmente as organizações tem dificuldade em se manter no mercado, isso acontece devido a falta ou então por uma má gestão de RH, esse problema acaba acarretando nos maus resultados que a empresa acaba tendo no final do mês, pois os funcionários acabam trabalhando insatisfeitos e desmotivados, fazendo com que seu rendimento seja menor que o esperado. Dessa maneira é muito importante que se tenha um bom departamento de recursos humanos, pois isso acaba refletindo na empresa, tendo um departamento bem preparado, sendo capaz de motivar, incentivar, e preparar os funcionários, os resultados da empresa passa a ser positivos, pois os mesmos trabalham com satisfação fazendo com que seu rendimento aumente cada vez mais, dessa maneira a empresa passa a crescer.

Administração de Recursos Humanos é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humano, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho. (CHIAVENATO, 2004, p. 9).

Por isso a ter um bom departamento de RH é importante, pois se compreende que ele é um fator vital para o sucesso da organização. Práticas na Gestão de Pessoas baseadas na teoria podem melhorar os resultados das organizações?

1.2 Delimitação da área pesquisada

Gestão de RH.

1.3 Objetivos

O objetivo desse trabalho é identificar o papel do gestor de RH para empresas de pequeno porte.

1.3.1 Objetivo geral

Demonstrar a necessidade de se ter uma boa gestão de RH, o recrutamento e seleção, e a descrição dos cargos, com um estudo de caso da empresa SL Plásticos, uma empresa de granulação de plásticos recicláveis de Americana.

1.3.2 Objetivos específicos

- Mostrar o conceito e a importância da gestão organizacional
- Apresentar conceito de empresa pequeno porte
- Mostrar as funções de um gestor/administrador, incluindo o planejamento, liderança, controle e organização.
- Exibir o conceito de recrutamento e seleção
- Expor a descrição de cargos na empresa
- Apresentar um estudo de caso na empresa SL Plásticos

1.4 Justificativa

Este estudo é importante para mostrar que as empresas necessitam de uma boa gestão de pessoas, pois é através desta gestão que as empresas conseguem traçar um objetivo a ser alcançado e, conquistar resultados positivos e rentáveis.

O trabalho é essencial para todos do meio empresarial, pois tem como finalidade conduzir os líderes a terem uma gestão de pessoas bem preparada e elaborada, onde irá promover melhorias na empresa e, com isso terá como resultado bons lucros e crescimento.

O tema foi escolhido devido à pesquisadora trabalhar na área empresarial de pequeno porte, onde viu a importância de melhorar seu

conhecimento para, assim, ajudar a empresa onde trabalha à implantar melhorias.

Este trabalho para o mundo acadêmico tem importância de apresentar conceitos que uma gestão de RH bem elaborada, onde pode fazer muita diferença na empresa apresentando algumas maneiras para uma boa gestão em um departamento de recursos humanos.

Na área social, o estudo tem importância para as empresas de pequeno porte de Americana e região, onde irá ajudar a todos terem conhecimento de como ter uma boa gestão de RH e como aperfeiçoar essa área e assim poder sempre estar crescendo e melhorando sua empresa

1.5 Metodologia

O Trabalho será realizado através de uma pesquisa exploratória referente a gestão organizacional, gestão de pessoas, recrutamento e seleção, e a seleção de cargos em uma empresa de pequeno porte, sendo assim, para a coleta de dados primários será realizado uma pesquisa na empresa estudada onde será feito uma abordagem qualitativa, já para os dados secundários será utilizado livros, artigos científicos e internet.

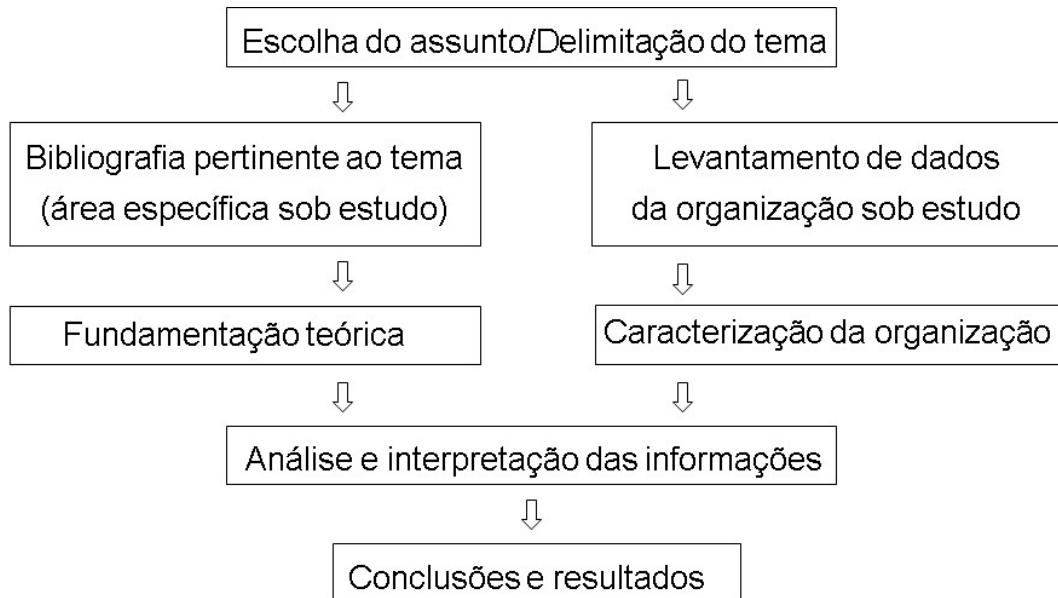
De acordo com Andrade (1997), uma pesquisa bibliográfica pode ser elaborada através de um trabalho em si mesmo ou se constituir em uma etapa de elaboração de outros trabalhos.

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação oral: rádio gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. (MARCONI e LAKATOS, 2010 p.166).

Será realizado um estudo de caso na empresa SL Bazanella Plásticos para complemento do projeto, nesta pesquisa será possível fazer uma análise para averiguar a gestão organizacional e a gestão de pessoas dentro da empresa, e assim ver como isso está sendo trabalhado e implantado na empresa. A figura 1 representa a monografia de Estudo de Caso.

A monografia representativa de um estudo de caso deve ser desenvolvida a partir da análise de uma determinada organização. Esta é a situação mais comum, embora uma monografia desse tipo possa ser desenvolvida em qualquer outro contexto que retrate a situação encontrada e proponha uma solução/mudanças no contexto analisado (TACHIZAWA, 2006 p.61).

Figura 1 Modelo de monografia de Estudo de Caso



O estudo de caso é utilizado para analisar uma organização, identificar algum problema, poder analisar e avaliar e assim propor soluções para que os problemas possam ser solucionados. Segundo Tachizawa (2006) o estudo de caso deve ser desenvolvido perante uma análise da organização.

Dessa maneira, será realizada uma entrevista direto com o proprietário Sergio Luiz Bazanella, seguindo um roteiro de diversas perguntas. A análise de dados utilizados será a qualitativa, ou seja, sobre a qualidade.

Depois de feito tudo isso, será feito uma análise dos fatos reais da empresa estudada e da fundamentação teórica, e assim poderei averiguar qual a real importância de uma boa gestão organizacional e de pessoas em uma empresa de pequeno porte.

2. DEFINIÇÃO GESTÃO ORGANIZACIONAL

O conceito de gestão possui ligação direta com administrar, embora não seja possível encontrar uma definição universalmente aceita para o conceito gestão, existe alguns consensos onde se inclui obrigatoriamente um conjunto de tarefas que podem garantir bons resultados.

Segundo Luft (2001, p.352) gestão se define como “ação ou efeito de gerir, gerência, administração”. Organizacional é o sinônimo de organização, ou seja, empresa.

Gestão organizacional nada mais é que administrar a empresa de maneira efetiva, eficaz e eficiente a ponto de conquistar bons resultados. Para a empresa poder alcançar os objetivos e assim poder obter os resultados esperados. A mesma necessita de um bom gestor, que seja preparado para planejar, organizar, liderar e controlar.

2.1 Definição de Pequena Empresa

Especificar o padrão de tamanho de uma empresa é algo necessariamente importante, pois é através dessa definição que a empresa saberá em qual imposto se enquadra, quantos funcionários podem ter, entre outras coisas.

Dessa maneira uma empresa é considerada de pequeno porte quando sua receita bruta anual é maior que R\$360.000,00 igual ou inferior R\$3.600.000,00. (SEBRAE, 2016). Estes valores referem-se às receitas obtidas no mercado nacional. Outra maneira de saber se a empresa é pequeno porte é ver em qual regime tributário se encaixa, ou seja, se ela faz parte do Simples Nacional.

O Simples Nacional é o recolhimento dos tributos e recolhimento da empresa com base na apuração de sua receita. (PORTAL TRIBUTARIO, 2017).

Existem outros meios para se classificar uma empresa como pequeno porte, entre elas está o número de funcionários, então para cada categoria existe um máximo de funcionários, para as indústrias de pequeno porte, se pode ter até 99 funcionários, agora se for um comércio de pequeno porte, sua quantidade é de até 49 funcionários.

Essas são algumas das maneiras para se diferenciar a empresa de pequeno porte.

2.2 Funções Administrativas

As funções administrativas são tudo aquilo que faz a estrutura organizacional ter vida, onde sendo bem executadas trazem os resultados esperados, e o sucesso da organização. Existem quatro funções de maior importância, que segundo (Silvia, 1997) são:

- Planejamento: Criar um plano para alcançar o objetivo esperado
- Direção: Orientar e coordenar as pessoas para a realização do trabalho
- Organização: Colocar em prática tudo o que foi planejado
- Controle: Analisar se o que foi planejado está sendo executado com eficiência.

2.2.1 Planejamento

O planejamento é a função que determina o que se deve fazer e quais serão seus objetivos que serão alcançados. Ele envolve seleção objetivas e diretrizes para a empresa como um todo.

Segundo Silvia (1997, p.24) "Planejamento é o processo administrativo que determina antecipadamente o que um grupo de pessoas deve fazer e quais as metas devem ser atingidas".

Dessa forma, o planejamento é o passo inicial da tomada de decisão, ou seja, é ele que determina o que os grupos de pessoas devem fazer, como, quando e onde.

2.2.2 Organização

A organização é a ação de estruturar a empresa, reunindo as pessoas e os equipamentos necessários para o trabalho.

O processo de organizar é uma sequência ou conjunto de decisões ou procedimentos, que cria uma estrutura estável e dinâmica. Essa estrutura,

chamada estrutura organizacional, define o trabalho que as pessoas como indivíduos ou integrantes de grupos devem realizar. (MAXIMIANO, 2007, p.178).

Dessa maneira a organização necessita da estrutura para que as decisões estratégicas sejam implementadas corretamente. A empresa precisa ser organizada e delineada de acordo com os objetivos e metas que a organização deseja.

2.2.3 Direção

Essa é a função mais árdua do gestor, pois essa função faz toda a diferença dentro da empresa, pois é através dela que o gestor ira conduzir e coordenar a empresa para que tudo saia como o planejado.

Segundo Silvia (1997 p.66) “Direção é o processo administrativo que conduz e coordena o pessoal na execução das tarefas antecipadamente planejada”. Ou seja, é através dela que compete obter a participação de todos os funcionários da maneira que executem as tarefas que lhe foram atribuídas.

Para se alcançar os objetivos esperados, é necessário que a pessoa que dirige seja eficiente, e que quanto mais planejamento e organização tiver, menores serão os problemas inesperados.

2.2.4 Controle

Essa é a última função, só que não deve ser usada apenas no final de cada atividade, pelo contrário, o controle ele deve estar durante toda a realização dos serviços.

O controle acompanha a execução do que foi planejado e organizado, verificando a manutenção dos padrões prefixados e procurando assinalar e remover qualquer obstáculo que esteja atrapalhando o funcionamento do sistema.

Controle é o processo administrativo que consiste em verificar se tudo está sendo feito de acordo com o que foi planejado e as ordens dadas, bem como assinalar as faltas e erros, a fim de repará-los e evitar sua repetição. (SILVA, 1997, p.82).

A realização dessa função permite verificar se o planejado está sendo executado de forma adequada, verificar os erros e assim poder repará-los para que não ocorram novamente.

Dessa forma se conclui que esta função está principalmente ligada com a função planejamento, pois a função controle verifica se a atividade está sendo executada de acordo com o planejado.

2.3 Recursos Humanos

A área de Recursos Humanos é um conjunto de conhecimentos e técnicas que tem como objetivo selecionar, recrutar, integrar e orientar os novos funcionários da empresa, com o efeito de atingir os objetivos organizacionais, bem como proporcionar a satisfação e realização das pessoas envolvidas.

A Gestão de RH é uma área estratégica da empresa, onde se é possível fazer treinamentos, preparando as pessoas para o trabalho, fazer uma avaliação para melhorar o desempenho das pessoas que estão ocupando algum cargo dentro da empresa.

O modelo de Gestão de Recursos Humanos tem basicamente a função de adaptar as pessoas ao sistema de trabalho da organização, onde permite as organizações atrair, manter e desenvolver talentos que hoje é um grande diferencial dentro das empresas.

A administração de recursos humanos é uma área focada às políticas e práticas para administrar as pessoas em seu ambiente de trabalho. Por ser multidisciplinar, ela congrega a Sociologia Organizacional, a psicologia do trabalho, o Direito Trabalhista, a Medicina do Trabalho, a Engenharia do trabalho, o Serviço Social, etc. Os setores que aparecem no planejamento estratégico de Recursos Humanos são: Recrutamento e Seleção, Cargos e Salários, Departamento de Pessoal, Relações Trabalhistas e Sindicais, Treinamento e Desenvolvimento, Higiene do Trabalho, Serviço Social e Benefícios e Serviços Gerias. (FIDELIS e BANOVA, 2006, p.17).

2.4 Recrutamento e Seleção

2.4.1 Conceito de recrutamento

Recrutamento é um processo que tem como objetivo buscar candidatos para vagas de emprego no mercado de trabalho. O processo de recrutamento é aonde

acontece a divulgação da vaga em aberto, essa divulgação pode acontecer interna e/ou externa a empresa, cabe ao departamento de TH decidir como será feita a divulgação. Para MARRAS (2009 p.69), (...) a captação de recursos humanos interna e externamente à organização objetivando municiar o subsistema de seleção de pessoal (...).

O recrutamento acontece quando a empresa necessita de novos funcionários com mão de obra qualificada para o preenchimento de novas vagas ou para vagas já existentes, isso acontece por diversas razões, como por exemplo, a expansão da empresa (novos setores, filiais, aumento do quadro de funcionários), e substituição por demissões, licenças ou promoções.

2.4.2 Conceito de seleção

A seleção é um processo que tem como objetivo escolher candidatos, através do recrutamento, recebidos pelo departamento de RH.

Seleção de pessoal é uma atividade de responsabilidade do sistema de ARH, que tem por finalidade escolher, sob metodologia específica, candidatos a emprego recebidos pelo setor de recrutamento, para o atendimento das necessidades internas da empresa. (MARRAS, 2009 p.79).

É um processo onde permite levantar as qualificações ou competências do indivíduo, para determinada função, podendo identificar seu diferencial, o que domina e quais suas experiências, suas habilidades individuais e o que ele oferece que se aproxima da cultura da empresa.

2.5 Processo de Recrutamento e Seleção

2.5.1 Recrutamento interno

O recrutamento interno é quando a empresa divulga a vaga internamente para que seus próprios funcionários possam se candidatar. “É aquele que privilegia os próprios recursos da empresa”, (MARRAS, 2009 p.71). Esta divulgação pode acontecer de diversas maneiras, como intranet, quando a empresa possui esse tipo

de tecnologia, e cartazes nos murais e quadros de avisos, geralmente este método é aplicado em empresas de pequeno porte.

O recrutamento tem como vantagens: o processo ser rápido e econômico; indicar que a relação empresa empregado não é negativa, pois a empresa oferece chances e valoriza seus empregados; o candidato já é conhecido e adaptado à cultura da empresa (BANOV E FIDELIS, 2006 p.56).

É muito importante que o departamento de RH tenha uma política justa e transparente, pois a mesma deve aplicar critérios de objetivos de seleção de acordo com a vaga e com os candidatos envolvidos, também é necessário tratar os funcionários com igualdade, pois dessa forma incentiva e motiva o desenvolvimento pessoal de cada um, com isso a empresa ganha cada vez mais, pois a mesma passa a ter uma equipe com melhor desenvolvimento profissional e até mesmo pessoal.

2.5.2 Recrutamento externo

O recrutamento externo é um processo que é feito para os candidatos de fora da empresa, esse processo acontece quando a mesma não encontra candidatos aptos dentro da empresa para o preenchimento da vaga.

É o processo de captação de recursos humanos no mercado de trabalho, com o objetivo de suprir uma necessidade da empresa o seu quadro de efetivos. (MARRAS, 2009 pág.73).

O gestor de Recrutamento e seleção é o responsável por decidir como e quando será feito o recrutamento, só que é preciso que se tenha um planejamento, pois esse processo demanda tempo e investimento, pois sua divulgação acontece por meio de agências de empregos, jornais e revistas, internet, entre outros. Existem vantagens e desvantagens no recrutamento externo.

O recrutamento externo tem como vantagens: trazer pessoas com novos talentos e habilidades, renovar o quadro de pessoal e aproveitar pessoas que foram desenvolvidas e treinadas e outras empresas. Porém, tem como desvantagens: ser caro (requerem gastos com anúncios, honorários de agências, consultorias e outras despesas com seleção, equipem de recrutamento, material de escritório, formulários, etc.), menos seguro e cria frustrações nos atuais funcionários da organização). (FIDELIS E BANOV, 2006 p.57).

2.5.3 Etapas do processo de seleção

As etapas do processo de seleção são feitas previamente pela leitura e análise de currículos, que são encaminhados via internet, por indicação de conhecidos, por agências de recrutamento e seleção ou deixados na própria empresa por interessados na vaga. Segundo MARRAS, (2009, p. 79): "...baseia-se na análise comparativa de dois campos: exigências do cargo características do candidato".

A análise comparativa quanto às exigências do cargo, descreve o que é exigido do candidato, suas habilidades e conhecimentos para exercer a função a qual foi indicado. A análise quanto às suas características, mostra o que ele traz o que ele tem como conhecimento e atitudes, de acordo com a função a ser desempenhada.

Para possibilitar essa análise dos indivíduos, o selecionador dispõe de dois instrumentos que são:

- a) entrevista de seleção;
- b) testes diversos de aferição. (MARRAS, 2006 p.80).

A entrevista é considerada o instrumento utilizado mais importante para coleta de dados, através dela verifica-se veracidade das informações, o comportamento do candidato e suas habilidades. É realizada com hora marcada e o entrevistador faz comparações do currículo com as informações prestadas pelo interessado na vaga. Quanto à metodologia empregada, a entrevista de seleção pode ser estruturada e não estruturada. A primeira é uma forma padronizada e sistemática de fazer questões básicas aos candidatos, é um método planejado pelo entrevistador, que segue um roteiro pré-determinado durante toda a entrevista. Na segunda, o entrevistador não utiliza nenhum planejamento e pode observar o comportamento e atitudes do indivíduo sem se prender a um esquema de perguntas prontas.

Testes diversos são considerados acessórios a entrevista, pode ser aplicada ou não. Se realizados de acordo com o nível exigido do cargo, com o tipo de entrevista executado e/ou com dúvidas encontradas e a metodologia que o entrevistador usar. Há vários tipos de testes, e cada empresa utiliza de acordo com sua finalidade.

Teste prático: é utilizado em geral, para avaliar um determinado conhecimento ou prática de trabalho.

Teste situacional: (...) avaliar candidatos (...) frente a situações problemáticas para avaliar a sua rapidez e eficácia na tomada de decisão.

Teste psicológico: é o instrumento que permite ao psicólogo prospectar, mensurar e avaliar características específicas dos indivíduos.

Teste grafológico: análise da escrita (grafia) individual, através da qual se pode concluir sobre dezenas de traços da personalidade. (MARRAS, 2009 p.85).

A dinâmica de grupo é aplicada por empresas em seus processos seletivos. (...) os candidatos são reunidos numa sala onde, sob a coordenação de um profissional especializado (...) serão submetidos a um teste situacional que permita avaliar as ações e reações de cada um com relação a um perfil esperado. (MARRAS, 2009 p.85)

2.6 Sistemas de Recompensas

De acordo com Chiavenato (2010, p. 274) a recompensa significa retribuição, prêmio ou reconhecimento pelo serviço de uma pessoa.

Esse processo de recompensas é muito importante para incentivar e motivar os funcionários de uma organização, no contexto de que os objetivos da empresa precisam ser alcançados e os objetivos dos funcionários precisam ser satisfeitos.

A remuneração é considerada uma recompensa importante, tanto para a empresa que visa alcançar objetivos, quanto para os funcionários que busca ser recompensado pelo seu trabalho e esforço na busca dos objetivos da empresa. Baseando nisso Chiavenato (2010, p. 279) fala na remuneração total, que apresentam três componentes:

- Remuneração básica: que seria o pagamento fixo que o funcionário recebe por mês ou por hora.
- Incentivos salariais: que seria a recompensa em forma de bônus ou participação nos resultados alcançados pela empresa.
- Benefícios: seguro de vida, seguro saúde e refeições.

Segundo Chiavenato (2010, p. 280) as recompensas são classificadas como: recompensas financeiras diretas e indiretas e recompensas não-financeiras.

A recompensa financeira direta é o salário direto que os funcionários recebem por mês ou por hora, podendo ser salário, prêmios ou comissões.

Já a recompensa financeira indireta, seriam os benefícios e serviços oferecidos pela empresa, que seria o salário indireto: férias, adicional noturno, gratificações, participação nos resultados, insalubridade etc.

As recompensas não-financeiras são: oportunidade de crescimento, qualidade de vida no trabalho, reconhecimento, liberdade e autonomia no trabalho etc.

2.7 Conceito de Remuneração e Salário

2.7.1 Conceito de remuneração

Cargos e salários em uma empresa é um motivo que provoca preocupações para o setor de RH, pois os funcionários querem ser bem recompensados pela execução de seu trabalho. O departamento de recursos humanos deve fazer diversas pesquisas e elaborar sistemas onde sejam adequados tanto para o trabalhador quanto para a empresa.

(...) cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com os seus conhecimentos e habilidades desde que receba contribuições adequadas. As organizações estão interessadas em investir em recompensas para as pessoas desde que delas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos. Daí ocorre o conceito de remuneração total. (CHIAVENATO, 2004 P.257).

Um funcionário pode ter uma remuneração composta por três tipos diferentes, a primeira é a remuneração básica, que é o salário mensal que é fixo todo mês, já a segunda são os incentivos, como bônus, participação dos resultados e prêmios por metas alcançadas, e a terceira são os benefícios, como as férias, transporte, refeição, entre outros.

2.7.2 Conceito de salário

O salário é a remuneração que o funcionário recebe pelo seu trabalho, é o item mais importante para o trabalhador, pois é através dele que suprem suas necessidades, como se alimentar e vestir.

Salário é a retribuição em dinheiro ou equivalente para pelo empregador ao empregado em função do cargo que este exerce e dos serviços que presta durante determinado período de tempo. (CHIAVENATO, 2004 P.258).

Para o trabalhador o salário é a recompensa que o mesmo recebe como consequência da realização de seu serviço. Este salário ele pode ser semanal, quinzenal ou mensal, tudo vai depender de como for acordado entre a empresa e o funcionário. O valor do salário ele deve ser justo ao serviço e esforços que os trabalhadores desenvolvem, outra coisa importante é levar em conta o piso salarial da categoria em que o funcionário é registrado e também a base salarial de outras empresas do mesmo setor.

Tudo isso é importante, pois além de motivar o funcionário a trabalhar com mais vontade, também desenvolve o interesse do trabalhador de estar sempre se aperfeiçoando e melhorando cada dia mais, dessa forma a produtividade da empresa pode aumentar e o clima organizacional passa a ter uma qualidade melhor.

2.8 Treinamento, Desenvolvimento e Educação

2.8.1 Treinamento

De acordo com Chiavenato (2010, p. 367) treinamento é o processo de desenvolver as competências das pessoas em determinada função.

Para Hanashiro (2008, p. 262) o treinamento teve início quando a produção artesanal deu lugar à produção em massa, as fábricas passaram a produzir em menor quantidade e de acordo com que o cliente encomendava.

O treinamento é orientado para o presente, focalizando o cargo atual e buscando melhorar aquelas habilidades e competências relacionadas com o desempenho imediato do cargo. (CHIAVENATO, 2010, p. 367).

Segundo Chiavenato (2010, p. 367) o treinamento passa por um processo de aprendizagem, no qual indivíduos aprendem novas habilidades, desenvolvem suas competências e começa a passar por mudanças comportamentais.

Existem quatro tipos de mudanças de comportamento através do treinamento:

- Transmissão de informações: onde é transmitido para os funcionários mais informações sobre a organização, seus produtos/serviços, suas políticas etc.
- Desenvolvimento de habilidades: onde ocorre a capacitação do trabalho em determinada função.

- Desenvolvimento de atitudes: onde ocorrem novos hábitos, mudança de atitudes em relação ao trabalho, liderança, clientes etc.
- Desenvolvimento de conceitos: onde é desenvolvida a ideia mais ampla do raciocínio, pensamento e julgamento.

O treinamento passa por um processo de quatro etapas:

- Diagnóstico: é analisar as necessidades de treinamentos a serem satisfeitas.
- Desenho: onde é projetado o programa de treinamento para atender as necessidades diagnosticadas.
- Implementação: é aplicar o programa de treinamento.
- Avaliação: é examinar os resultados do treinamento.

2.8.2 Desenvolvimento e educação

De acordo com Chiavenato (2010, p. 409) o desenvolvimento envolve alguns aspectos como, educação, conhecimento, orientação e crescimento do indivíduo dentro das organizações.

Segundo Chiavenato (2010, p. 411) existem vários métodos de desenvolvimento de pessoas no seu cargo atual, podemos citar algum deles:

- Rotação de cargos: é a movimentação das pessoas em vários cargos da organização, de modo que se possa explorar seus conhecimentos e suas habilidades.
- Aprendizagem prática: o indivíduo é treinado para realizar um trabalho de tempo integral e resolver alguns problemas de outros setores.
- Participação em cursos e seminários externos: onde é oferecida aos funcionários a oportunidade de adquirir novos conhecimentos e desenvolver habilidades conceituais.

Esse processo de desenvolvimento ajuda a educar o indivíduo para desenvolver novas habilidades e a compreender o seu conhecimento dentro das organizações, visando sua carreira e futuro.

Para Chiavenato (2010, p. 413) o desenvolvimento dos indivíduos está relacionado com o plano de carreira de cada um e enfatiza o planejamento do futuro

dos funcionários que tem potencial para exercer um cargo mais alto. Os funcionários necessitam de orientação para se desenvolver, sendo assim, algumas ferramentas e orientações já são utilizadas nas organizações:

- Centros de avaliação: são utilizadas algumas técnicas de entrevistas, exercícios, jogos etc. Os centros de avaliação ajudam a analisar as forças, fraquezas e a compreender as habilidades dos funcionários.
- Testes psicológicos: ajuda os funcionários a compreender melhor suas competências, habilidades e interesses.
- Avaliação de desempenho: onde o desempenho dos funcionários é avaliado, é uma informação muito importante para o desenvolvimento de carreiras.
- Aconselhamento individual: ajuda os funcionários a examinar até onde poderá chegar com sua carreira, incluindo suas responsabilidades do cargo atual, interesses e objetivos.
- Serviços de informação aos colaboradores: onde é oferecida para os funcionários oportunidades internas, como: abertura de vagas internas, banco de talentos, identificando os talentos existentes etc.

2.9 Motivação no Trabalho

Para motivar os funcionários primeiramente devem-se saber quais são suas necessidades e com isso buscar no auxílio de sua satisfação. A motivação é fundamental e indispensável para alcançar objetivos pessoais, no trabalho e nas organizações. O comportamento humano caracteriza-se por necessidades ou motivos.

O ser humano tem necessidade de autorrealização, necessidade de estima, necessidades sociais, necessidades básicas e necessidades de segurança. Quando essas necessidades não são atendidas ocorre um conflito entre os objetivos pessoais e os objetivos organizacionais, por isso que a motivação de funcionários é algo que as empresas estão sempre em busca, pois procuram com isso descobrir o que necessariamente motiva cada pessoa, um funcionário desmotivado, desmotiva a equipe em geral e isso prejudica a empresa como um todo.

A motivação, um dos temas mais estudados e debatidos na prática organizacional, é a ação ou efeito de motivar, é a geração de causas, motivos, sentidos ou razões para que uma pessoa seja mais feliz efetiva em

suas relações. É o processo que estimule o interesse para a vida das pessoas e estimule comportamentos e ações. É um mecanismo que justifica, explica, estimula, caracteriza e antecipa fatos. É um determinado conjunto de motivos que gera um conseqüente conjunto de ações (motivo + ação = motivação). (CASTRO, 2002 p.85).

2.10 Estratégias de Qualidade de Vida no Trabalho

As organizações preocupam-se em produzir mais e ser mais competitivas, já os funcionários para compensar o estresse do dia a dia, busca viver qualitativamente melhor. Nos anos 80 os sindicatos passaram a reivindicar a questão da qualidade de vida no trabalho, algumas universidades passaram a incluir esse tema na disciplina de RH e as organizações passaram a desenvolver programas de treinamentos para atender a essa necessidade. (Marras 2009, p. 31).

As organizações em busca de competitividade passaram a adotar algumas estratégias como: qualidade de vida, motivação e satisfação.

Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. (CHIAVENATO, 2010, p. 487).

Segundo Marras (2009, p. 34) o comportamento humano caracteriza-se por necessidades ou motivos, a motivação é fundamental para alcançar objetivos pessoais, no trabalho e nas organizações. Baseando-se na teoria de Maslow o ser humano precisa satisfazer algumas necessidades como:

- Fisiológicas: comida, bebida, sono, sexo etc.
- Segurança: se sentir seguro, estabilidade, proteção, abrigo etc.
- Social: ter vínculos familiares, de amizade, amar e ser amado.
- Estima: se sentir valorizado e importante.
- Auto-Realização: se sentir realizado e renovado.

2.11 Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho das pessoas no cargo, e de seu potencial de desenvolvimento, com a análise é possível saber o comportamento e o desempenho do funcionário e também quais

são seus objetivos dentro da empresa, com isso também se pode avaliar os resultados alcançados pelos funcionários.

Essa avaliação acontece através de um processo dinâmico onde envolve o seu avaliado e o seu gerente e representa uma técnica de direção imprescindível na atividade administrativa de hoje.

Para Chiavenato (2008, p. 241), a avaliação de desempenho é um processo que serve para julgar ou estimular o valor, a excelência e as competências de uma pessoa e, sobretudo qual é a sua contribuição para o negócio da organização.

Dessa forma a avaliação de desempenho só vem para acrescentar, pois ajuda a empresa a descobrir como o funcionário pode contribuir para o sucesso da empresa, podendo também ajudar a resolver problemas que venha atrapalhando o desempenho do funcionário e com isso melhorar tanto a qualidade do trabalho como a qualidade de vida dentro da empresa.

Avaliação de desempenho é o processo que mede o desempenho do funcionário. O desempenho do funcionário é o grau em que ele alcança os requisitos do seu trabalho. (CHIAVENATO, 2004, p. 223).

O desempenho humano varia de pessoa para pessoa e também de situação para situação, pois depende de diversos fatores que acaba influenciando no resultado final. O valor das recompensas e a percepção das recompensas dependem de cada esforço individual que a pessoa estará disposta a realizar. O esforço individual vai depender da habilidade que cada pessoa tem e da sua percepção do papel que precisa ser desempenhado.

2.12 Plano de Carreira

O plano de carreira é um conjunto de metas e etapas que faz com que os funcionários alcancem seus objetivos específicos em longo prazo. Serve como um direcionamento para o crescimento profissional, onde permite que o funcionário alcance cargos maiores e mais estáveis, dentro o ambiente de trabalho.

Segundo Chiavenato (2010, p.227), antigamente carreira estava relacionada com os cargos e atividades desenvolvidas pelos funcionários dentro da empresa. Porém esse cenário está mudando, e carreira agora depende das competências e desempenho de cada funcionário e não mais dos cargos ocupados.

Então o plano de carreira ele precisa ser estruturado, pois estipula o caminho que cada funcionário vai percorrer dentro da empresa. Ele determina as competências necessárias para cada posição hierárquica e também qual é a expectativa da empresa em relação àquela posição.

Planejamento de carreira é o processo pelo qual a empresa identifica futuras necessidades de promoções e implementa os meios para preenche-las. (CHIAVENATO 2010, p.228).

É necessário que os funcionários se esforcem e estejam sempre se atualizando, pois, a empresa utilizara o plano de carreira para quando houver algum tipo de promoção de cargo saber quem efetivar no novo cargo. Com isso os colaboradores passam a fazer um autogerenciamento de carreira.

Autogerenciamento de carreira é o processo pelo qual cada pessoa passa a fazer a gestão da sua própria carreira assumindo totalmente a responsabilidade de se atualizar e reciclar constantemente a fim de manter sua empregabilidade. (CHIAVENATO 2010, p.228).

A empresa pode também estar ajudando os funcionários, fornecendo as informações das exigências crescentes de conhecimentos (desenvolvimento profissional) que o funcionário precisa ter ou então alcançar para assim ocupar uma área ou cargo, ou então fornecendo recursos como os programas de treinamentos, entre eles cursos técnicos e formais, coaching, entre outros.

O plano de carreira ajuda a motivar mais os funcionários, pelas expectativas de crescimentos profissionais dentro da empresa. As carreiras podem ser classificadas em seis tipos, sendo elas:

- Tipo de carreira por linha hierárquica: É o tipo mais comum dentro das organizações, só que a mais rígida. Essa carreira culmina, obrigatoriamente, com os cargos gerenciais, seguidos de cargos mais estratégicos como diretor, vice-presidente e presidente.
- Tipo de carreira em Y: Esse tipo de carreira é oposto ao de linha hierárquica, pois tem como pressuposto a modalidade e a ascensão profissional o funcionário pelo exercício de funções gerenciais ou de ocupações na sua área de especialidade. Os níveis iniciais são básicos e a partir de certo patamar da estrutura da carreira e profissional, pode optar pelo prosseguimento através de cargos gerenciais ou tipicamente técnicos. Esse enquadramento pode dar-se também pela necessidade

da empresa.

- Tipo de carreira por linha de especialização: É um tipo que fornece ao funcionário um plano de desenvolvimento em sua área de atuação. O funcionário inicia o trabalho em certa área e nela vai se especializando até chegar ao topo da área. Esse tipo de carreira normalmente desenvolve o funcionário mais rápido, porém ele não permite um maior conhecimento e entrosamento com outras áreas de especialidade da empresa.
- Tipo de carreira por linha de polivalência: Modelo oposto ao de especialização, permitem que os funcionários transitem entre departamentos e áreas, conforme suas carreiras evoluem. É propícia para o crescimento do profissional pelo conhecimento profundo em áreas diferentes. Neste caso as promoções verticais são mais lentas e a integração entre as diversas áreas são maiores.
- Tipo de carreira por linha generalista: Esse modelo de carreira proporciona ao profissional crescimento através do conhecimento profundo de uma área específica, sempre complementando pelo conhecimento geral de gestão e da empresa.
- Tipo de carreira mista: Essa carreira é a junção de vários tipos de carreiras simultaneamente que melhor se adaptam as necessidades da empresa.

Após ser definido qual o tipo de plano será mais adequado para as duas partes, empresa e funcionário, são necessários elaborar um plano pensando nas intenções dos funcionários e nas necessidades da empresa. Deve funcionar como uma rota, um caminho a ser seguido para se chegar ao destino profissional esperado.

3 ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SL BAZANELLA PLÁSTICOS

O estudo de caso tem como finalidade analisar um tema, observando na realidade e explicar como o mesmo ocorre. Ele contribui para compreender melhor os aspectos individuais, os processos organizacionais e políticos da sociedade. É uma ferramenta utilizada para entender a forma e os motivos que levam a determinadas decisões.

3.1 Apresentação da Organização

A empresa S.L. BAZANELLA PLÁSTICOS – EPP está a quase 06 anos no mercado de recuperação de materiais plásticos (granulado reciclado), foi fundada em 05/08/2010 por Sérgio Luiz Bazanella, com o objetivo de melhoras ao meio ambiente.

Hoje o empresário Sergio Luiz Bazanella vem à frente da empresa, liderando e comandando seus funcionários e buscando a cada dia um serviço de qualidade e pontualidade no atendimento aos seus clientes e fornecedores.

Atualmente vem melhorando as parcerias com seus clientes, fornecedores, pois cada um tem suas características próprias e acaba refletindo o perfil de cada parceiro, pois todo negócio voltado para o meio ambiente tendo em vista de lucratividade acaba sendo único e precisa que deem o melhor de si.

A S.L Bazanella Plásticos – EPP procura estar sempre melhorando seus equipamentos, visando assim à satisfação total no atendimento de seus clientes.

3.2 Setor de Atuação

A reciclagem surgiu como solução para o montante de lixo gerado por toda a comunidade industrial contribuindo assim para que o meio ambiente se tornasse uma solução rentável.

A SL Bazanella Plásticos está inserida no setor de reciclagem só que no segmento de plásticos, que são materiais formados por cadeias moleculares chamados polímeros, esses são formados por pequenas moléculas chamados monômeros. Os plásticos são produzidos por processos químicos chamados polimerização, ou seja, que proporciona uma união química de monômeros para formar os polímeros. O mesmo é um material sintético.

A empresa desenvolve a atividade de granulação de plásticos, onde atende as necessidades de seus clientes que buscam matéria prima reciclada para os diversos segmentos como: sacos de lixo, sacolas, junco para móveis, entre outros.

No quesito de diferencial da sua concorrência, a empresa visa oferecer sempre o material com qualidade e preço justo, dando assim confiança para aqueles que a procura.

3.3 Organograma Geral da Empresa

O organograma é uma forma de diagrama que é utilizado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa, ou então a distribuição de setores, unidades funcionais e cargos, pode-se dizer que o inter-relacionamento entre diversas atividades.

Um organograma bem estruturado permite a organização saber exatamente quais suas responsabilidades, funções e a quem se devem prestar contas.

Abaixo é possível encontrar o organograma da empresa S.L Bazanella Plásticos – EPP desenvolvido através de uma ilustração sugerida pelo grupo, sendo que o financeiro, contábil, RH é terceirizado pelo Escritório Contábil Páfaró.

Figura 2 Organograma da Empresa



SL Bazanella Plásticos



Fonte: Fornecido pela Empresa

3.4 Missão, Visão e Valores

Através da Missão, Visão e Valores são possíveis determinar uma direção estratégica para a empresa, desde a integração dos processos até a estratégia da companhia e da motivação de sua equipe.

3.4.1 Missão

A S.L. Bazanella tem como missão comercializar e reciclar plásticos promovendo uma melhoria ao mundo e preservando o meio ambiente.

Sendo assim, contribuindo com o aumento da qualidade de vida da sociedade, proporcionando também segurança no trabalho aos funcionários internos e aos seus fornecedores segurança para criarem parcerias através de negociações sólidas.

3.4.2 Visão

A SL Bazanella tem como meta acompanhar as mudanças, sempre com o objetivo de melhorar seu desempenho e com isso ser referência no mercado.

3.4.3 Valores

A SL Bazanella tem como valores respeitar seus clientes oferecendo produtos de qualidade e um ótimo atendimento. Sempre realizar um trabalho de parceria com os fornecedores, e também buscar a satisfação dos funcionários, proporcionando segurança e integridade.

3.5 Fornecedores

A empresa busca em seus fornecedores sendo eles formais ou não, matéria prima qualificada para seu produto, o prazo de entrega e o preço no mercado.

A SL Bazanella tem um comprometimento com cada fornecedor, assim que entrega a matéria prima o pagamento já é efetuado. Dessa maneira a empresa

passa mais credibilidade e confiança a seus fornecedores, fazendo com que ele crie uma parceria com a empresa.

A mesma tem dois tipos de fornecedores que são os fornecedores formais, aqueles que têm empresa aberta, com CNPJ e toda a documentação necessária, tem um local, funcionários e compram esse material de outras empresas. E também têm os fornecedores informais, que são pessoas que não tem uma empresa aberta, ela trabalha sozinha e por conta própria, recolher materiais nas ruas ou em lugares aonde as pessoas irão se desfazer de alguma maneira sem custo algum.

3.6 Clientes

Apesar de a empresa SL Bazanella ser de pequeno porte ela sempre procura atender todas as necessidades de seus clientes. Dessa forma podemos ver que seus clientes buscam matérias primas com qualidade e com um preço acessível no mercado.

A cartela de clientes é em torno da região de Americana/ SP, e assim eles se tornam cada vez mais fiéis, dessa forma eles conseguem divulgar seus serviços por meio de comunicação gerando assim mais clientes.

Os clientes com mais frequência na empresa são aqueles que produzem: sacos de lixo, fios para vassouras, junco e entre outros.

A SL Bazanella procura estar sempre melhorando sua qualidade e atendimento para que aja sempre essa parceria com os clientes, então todos são tratados igualmente, com respeito e educação, fazendo assim que sempre retornem a empresa.

3.7 Funcionários

Atualmente a SL Bazanella conta com seis funcionários, sendo quatro operadores de máquina, um ajudante geral e um auxiliar administrativos, todos com jornada de trabalho de segunda-feira a quinta-feira das 7:00 hs até as 17:00 hs e de sexta-feira das 7:00 hs até as 16:00 hs, o horário conta com 1:00 hora de almoço.

3.8 Entrevista com Proprietário

Foi realizado uma entrevista com o proprietário da empresa Sr. Sérgio, para uma análise da Gestão de RH da empresa. Segue entrevista e o embasamento teórico.

1- A empresa possui missão, visão e valores?

Essa parte foi para saber referente à missão, visão e valores da empresa, segundo o Sr. Sergio, “A empresa possui, pois foi realizado pelo grupo de faculdade da filha, só que ainda não foi aplicado na empresa.

2- Você define os objetivos que a empresa deseja alcançar?

Foi questionado se define os objetivos que a empresa deseja alcançar e o proprietário Sr. Sergio, disse, “Sim, os objetivos que defino são alcançar as metas, como por exemplo o crescimento da empresa, o produto de qualidade”.

3- A empresa define as metas que devem ser atingidas? De exemplos.

Esta parte foi para saber se existem metas definidas a serem atingidas, e segundo o Sr. Sergio, “Sim, uma das metas é que fabriquem o produto com a melhor qualidade possível para que não tenha reclamações e nem devoluções do produto, e isso é alcançado mês a mês, pois até o mês de outubro que foi realizado a entrevista, não havia tido reclamações e devolução do produto.

4- O cargo que cada funcionário exerce, está correto?

Referente ao cargo que cada funcionário exerce, segundo o Sr. Sergio, “Sim, quando o funcionário é contratado já é referente a função que ele exercerá dentro da empresa”.

5- Como é realizado o recrutamento e seleção de novos funcionários?

Nesta questão foi abordado o recrutamento e seleção de pessoas para a empresa, segundo o Sr. Sergio, “Para obter um novo funcionário é feito anúncio no jornal e analisado os currículos entregues”.

6- Os funcionários são treinados antes de começar o serviço?

O tema abordado foi referente ao treinamento de novos funcionários, o Sr. Sergio alegou que, “Não é realizado nenhum treinamento específico, é apenas explicado como é realizado o serviço e como os equipamentos funcionam”.

7- Você acha importante que os funcionários sejam motivados? Você fornece algum incentivo?

Esta questão refere-se à motivação do funcionário, de acordo com o Sr. Sergio, “É muito importante os funcionários serem motivados, pois assim eles trabalham melhor e os ganhos da empresa passa a ser melhor, e sim ele fornece um incentivo remunerado para os funcionários que não faltam durante o mês, e na época de páscoa e natal ele sempre dá um agrado para os funcionários”.

8- Como é o pagamento dos funcionários, existe algum benefício além do salário?

Essa pergunta é referente a benefícios para funcionários, se além do salário existe algum, a resposta do Sr. Sergio foi, “Sim além do salário a empresa fornece cesta básica”.

9- A quantidade de funcionários é o suficiente para a realização do serviço?

Nesta parte foi questionado se os funcionários da empresa é o suficiente para realizar o serviço, e segundo o Sr. Sergio, “Sim o quadro de funcionários é suficiente para realizar o serviço diário e atender os pedidos de clientes”

10- A responsabilidade de cada funcionário é devidamente cumprida?

Esta questão foi referente às responsabilidades dos funcionários, e de acordo com o Sr. Sergio, “Sim, os funcionários são devidamente orientados por ele mesmo o que precisa ser realizado no dia e tudo é supervisionado e controlado por ele mesmo”.

Referente ao controle de processos da empresa. Controle é o processo administrativo que consiste em verificar se tudo está sendo feito de acordo com o que foi planejado e as ordens dadas, bem como assinalar as faltas e erros, a fim de repará-los e evitar sua repetição. (SILVA, 1997, p.82)

4 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Este projeto trata-se da gestão de RH de uma empresa de pequeno porte que atua na área de recuperação de plástico reciclado, o mesmo tem como objetivo sugerir proposta que ajude a empresa a melhorar a gestão de RH.

A primeira proposta é que a empresa passe a utilizar a missão, visão de valores, e coloque a mesma onde as pessoas possam ver e passar exercê-las para que assim possa melhorar o desempenho.

Com base na entrevista que foi realizada com o proprietário Sr. Sérgio foi possível analisar que a empresa não possui RH dentro da empresa.

Para a possível melhoria, com base na teoria estudada, seria importante e a empresa terceirizasse uma organização especializada em RH, e assim o investimento de treinamentos com possíveis novos funcionários, pois dessa forma é uma maneira de o funcionário passar a interagir mais rápido com todo o processo da empresa.

Portanto, foi apresentado três possíveis melhorias. A utilização da missão, visão e valores, pois a empresa se orienta em torno desses aspectos, a terceirização de uma empresa especializada em RH e o investimento na realização de treinamentos para novos funcionários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas precisam das pessoas e de seu comprometimento, pois isso torna a empresa cada vez melhor. Dessa forma podemos dizer que uma empresa é representada por seus funcionários. Portanto o departamento de RH é de extrema importância para o crescimento da empresa, pois o mesmo trabalha diretamente com os funcionários.

Os funcionários precisam estar bem preparados e satisfeitos para que seu desempenho seja bom e com isso não afete o desenvolvimento da empresa. Por isso foi efetuado uma entrevista com o proprietário da empresa SL Bazanella Plásticos, para identificar como é a relação da empresa com os colaboradores.

Na entrevista podemos identificar que a empresa se preocupa com os funcionários, pois a mesma busca estar incentivando para que os colaboradores estejam motivados e seus rendimentos sejam cada vez maiores.

Portanto podemos dizer que o homem é o principal fator que determina o sucesso ou fracasso da empresa, dessa forma é de extrema importância que os funcionários estejam satisfeitos, sejam reconhecidos tenham um ambiente de trabalho com qualidade, pois dessa forma seu desenvolvimento será de qualidade e assim traz cada vez mais ganhos para a empresa.

A pesquisadora pôde analisar através da pesquisa realizada e da teoria estudada que a empresa SL Plásticos sempre busca fazer o melhor para o funcionário, só que de certa maneira o proprietário precisa de aconselhamento para poder compreender que as sugestões de melhorias propostas serão fundamentais para sua melhora nos resultados financeiros, ou seja o aumento de lucro e redução de custos.

Sendo assim pode-se observar e comprovar com o estudo de caso, e com a teoria de gestão de recursos humanos podem sim ser aplicadas na prática onde conseguem melhorar o desempenho da organização.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a Metodologia do trabalho científico**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

ARAUJO, Luiz César G. **Teoria Geral da Administração: aplicação e resultados nas empresas brasileiras**. São Paulo: Atlas, 2004.

CARNICELLI, Laís. **A pratica da estratégia numa Empresa de Pequeno Porte: Uma Abordagem Baseada nas micro atividades**. Disponível em <file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Carnicelli_Silva_Gonçalves_2016_A-Pratica-da-Estrategia-numa-E_43064.pdf>. Acesso em 18/03/2017.

CASTRO, A. P. Motivação. In BOOG, G; BOOG, M. (Orgs.). **Manual de gestão de pessoas e equipes**. v.1. São Paulo: Gente, 2002. P.85-107.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. IdalbertoChiavenato. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DARUGNA, Ana Paula. **Uma Proposta de Planejamento Estratégico para uma Empresa de Pequeno Porte**. Disponível em <file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Darugna_Noriler_Andrade_2007_Uma-proposta-de-planejamento-e_25668.pdf>. Acesso em 25/03/2017.

FIDELIS, Gilson José e BANOVA, Márcia Regina. **Gestão de Recursos Humanos: Tradicional e Estratégica**. 1ª ed. São Paulo: Érica, 2006

FARAH, Osvaldo Elias. **Empreendedorismo Estratégico: Criação e Gestão de Pequenas Empresas.** / Osvaldo Elias Farah, Marly Cavalcanti, Luciana Passos Marcondes, 2ª ed. São Paulo: Cengage, 2008.

LONGENECKER, Justin G. et.al. **Administração de Pequenas Empresas.** 1ª ed. São Paulo: Makron, 1997.

LUFT, Celso Pedro. **Minidicionário.** 20ª ed. São Paulo: Ática, 2001.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico.** 12ª. ed. São Paulo: Futura, 2006.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico** / Jean Pierre Marras. 13ª. ed. São Paulo: Saraiva 2009.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAXIMIANO, Antonio. Cesar Amaru. **Introdução a Administração.** 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTAL TRIBUTARIO. **Simple Nacional.** Portal Tributário,2017.Disponível em <<http://www.portaltributario.com.br/guia/simplesnacional.html>> Acesso em: 31/03/2017.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2005.

SCHELL, Jim. **Guia para Gerenciar Pequenas Empresas: Como fazer a transição para uma Gestão Empreendedora.** 1ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Sobrevivência das empresas no Brasil**. Sebrae, 2016. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-102016.pdf>> Acesso em: 28/03/2017

SILVA, Adelphino Teixeira da. **Administração e Controle**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

TACHIZAWA, Takeshy. **Como Fazer Monografia na Prática**. 12ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.