

**Etec "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"**

**Técnico em Administração**

**Ana Carolina Blandeli**

**Josete João dos Santos Lima**

**Karolayne Cristina Prates de Oliveira**

**Sheila Carvalho de Freitas**

**GESTÃO DE RH NAS PEQUENAS EMPRESAS**

**Araraquara  
2021**

**Ana Carolina Blandeli**  
**Josete João dos Santos Lima**  
**Karolayne Cristina Prates de Oliveira**  
**Sheila Carvalho de Freitas**

## **GESTÃO DE RH NAS PEQUENAS EMPRESAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.<sup>a</sup> Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Administração sob a orientação dos Professores Gabriela Messias da Silva e Cristiano José Penachi Bosco.

**Araraquara**  
**2021**

**Ana Carolina Blandeli**  
**Josete João dos Santos Lima**  
**Karolayne Cristina Prates de Oliveira**  
**Sheila Carvalho de Freitas**

## **GESTÃO DE RH EM PEQUENAS EMPRESAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em 24 de novembro de 2021.

Banca Examinadora:

Prof. Orientador: Gabriela Messias da Silva

Prof. Orientador: Cristiano José Penachi Bosco

Prof. Avaliador: José Roberto Grecco.

Dedicamos esta obra aos nossos familiares, professores da Etec Profª Anna de Oliveira Ferraz.

## **AGRADECIMENTO**

À Deus pela oportunidade de expressarmos o conhecimento que adquirimos durante o ano letivo nesta instituição de ensino, também aos familiares e amigos.

À Etec Prof.<sup>a</sup> Anna de Oliveira Ferraz.

Aos professores Gabriela Messias da Silva e Cristiano José Penachi Bosco, por nos orientar em relação ao Trabalho de Conclusão de Curso e além de tudo nos ensinar, atendendo nossas dúvidas e expectativas.

Por fim agradecemos também a todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização deste trabalho.

## RESUMO

A gestão de RH nas pequenas empresas tem como objetivo avaliar e gerenciar pessoas em um negócio de pequeno porte. O RH é tão importante quanto nas empresas pequenas e nas grandes, pois vai da competência de cada funcionário. Muitas pessoas pensam que o setor de recursos humanos trata apenas de questões burocráticas, mas na verdade ela é responsável por muitas funções dentro das empresas, como: organização de processos seletivos, montagem de dinâmicas em grupo, aplicação de análise de desempenho, realização de feedbacks e definição de treinamentos. É possível ter uma gestão de RH nas pequenas empresas que seja ativa. Para isso é preciso de muita atenção para que não tenha nada de errado, pois isso pode levar a prejuízos na organização. As organizações precisam agir de forma estratégica tendo em mente todo processo a ser feito e uma boa comunicação entre os colaboradores. No entanto buscando crescimento da empresa. É bastante comum que as empresas de menor porte tenham mais dificuldades em relação a gestão de rh, mas não podem esquecer que o tamanho do negócio não tem alteração na necessidade de atender, produzir e vender com capacidade e eficiência. Tendo uma equipe motivada e competente, logo vira uma ótima gestão de RH.

**Palavras-chave:** Gestão. RH. Desafios. Benefícios. Pequenas Empresa.

## **ABSTRACT**

HR management in small businesses aims to assess and manage people in a small business. HR is just as important in small businesses as in large ones, because it depends on the competence of each employee. Many people think that the human resources sector deals only with bureaucratic issues, but in fact it is responsible for many functions within companies, such as: organizing selection processes, setting up group dynamics, applying performance analysis, conducting feedbacks, and defining training. It is possible to have an HR management in small companies that is active. This requires a lot of attention to make sure that nothing goes wrong, as this can lead to losses in the organization. Organizations need to act strategically having in mind all the process to be done and a good communication between employees. However, in the pursuit of company growth. It is quite common that smaller companies find it more difficult to get talent, but they cannot forget that the size of the business has no change in the need to serve, produce, and sell with capacity and efficiency. Having a motivated and competent team, soon becomes a great HR management.

**Keywords:** Management. HR. Challenges. Benefits. Small Business.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>9</b>
1.1 Funções de Recursos Humanos .....	9
1.2 Os benefícios do RH nas empresas.....	10
1.3 Tecnologia na gestão de Recursos Humanos .....	11
<b>2 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EM PEQUENAS EMPRESAS.....</b>	<b>14</b>
2.1 A importância do RH nas pequenas empresas.....	14
2.2 Terceirização do RH em pequenas empresas.....	15
2.3 Desafios na gestão de RH em pequenas empresas .....	15
<b>3 SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE) .....</b>	<b>18</b>
<b>4 CONTRIBUIÇÃO DO RH PARA A EFICIÊNCIA DAS PEQUENAS EMPRESAS .....</b>	<b>19</b>
<b>5 ENTREVISTA.....</b>	<b>21</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>24</b>
<b>Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados.....</b>	<b>28</b>
<b>Anexo B – Declaração de Autenticidade .....</b>	<b>29</b>
<b>Anexo C – Autorização .....</b>	<b>30</b>



## INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos o tema gestão de RH tem sido discutido, pois está diretamente relacionado às mudanças decorrentes devido ao alto índice de microempresários que surgiram atualmente. Sendo assim, a valorização dos recursos humanos dentro das organizações visando a satisfação dos gestores em suas obrigações e assim aumentando sua produtividade.

A insatisfação dos trabalhadores, sendo elas pessoais ou a sobrecarga de trabalho acabam provocando nessas pessoas problemas sérios de saúde o que provocam o desempenho nos trabalhadores, como também más condições ergonômicas e até a falta de incentivos pessoal e financeiro acabam influenciando na produtividade e nos rendimentos de cada funcionário, podendo ocasionar o desenvolvimento até de síndromes entre esses.

A gestão de RH tem sido uma constante preocupação para as empresas, por falta de gestores competentes para a realização dos trabalhos. Ou seja, se as empresas não fornecerem boas condições de trabalho, isso poderá ter uma desmotivação dos trabalhadores e com o resultado a empresa não poderá atingir seus objetivos esperados. (SCHIRRMESTER, Renata; LIMONGI-FRANÇA, 2012).

“As constantes preocupações com a ética nos negócios vem afetando tanto a literatura acadêmica quanto a mídia em geral.” (LEHNERT, et.al, 2015).

Para poderem superar muitas dificuldades, as organizações mais recentes estão investindo em vários treinamentos que possam levar essas pessoas aos autoconhecimentos e até os desenvolvimentos, sempre buscando maiores capacidades de trabalhos entre as equipes, sempre visando o conforto e o bem-estar dos trabalhadores.

Para que as empresas tenham sucesso é preciso que se dediquem frequentemente para que, o desempenho seja organizacional e num caso em particular quando as empresas se caracterizam-se pelas diversidades em termos de características demográficas (sexo, idade, raça e nacionalidade) e/ou capital humano. (KNIPPENBERG, et.al, 2007, 2012)

# 1 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A área de Recursos Humanos foi criada para cuidar da mão de obra de uma empresa.

Foi desenvolvido para que as empresas se mantivessem na revolução industrial, dessa forma os recursos humanos cuidam do que tem mais valor na empresa as pessoas.

Ao passar do tempo o setor do Recursos humanos foi passando por algumas mudanças para melhor atender os trabalhadores.

Com a tecnologia e a concorrência, foi feita a junção com a psicologia, para que houvesse melhorias na capacitação dos colaboradores e o aumento da produtividade.

Com as leis trabalhistas foram feitas mudanças no trabalho, o RH ganhou novas responsabilidades e um olhar voltado para os colaboradores em relação do patrimônio da empresa.

A gestão de RH, administração de recursos humanos ou gestão de pessoas, foram um conjunto de conhecimentos entre empresas e pessoas e tem foco de melhorar as pessoas envolvidas e atingir as metas de organização.

## 1.1 Funções de Recursos Humanos

As funções do departamento de Recursos Humanos são divididas em alguns departamentos para que cada área fique responsável por etapas da gestão de recursos humanos.

Departamento pessoal- visa cuidar da parte de contratação com os benefícios dos trabalhadores como o vale refeição ou alimentação, vale transporte ou combustível, relações sindicais, férias, décimo terceiro, salario, entre outros benefícios.

Plano de carreira - cuida da experiência e aprendizado do cargo a ser desenvolvido com mais exatidão para conseguir a vaga.

Recrutamento e seleção - visa contratar o funcionário com mais qualificações para o cargo, para assim desenvolver com melhor experiência os trabalhos e metas a serem cumpridas, trazendo assim melhor retorno de lucros para a empresa.

Algumas outras funções da gestão de Recursos humanos são:

Mais rapidez nos exames admissionais e demissionais, junção de programas de qualidade de vida, mais frequências no dia de trabalhos dos colaboradores, mais importância na saúde ocupacional.

Trabalhar mais a segurança do trabalho, controlar o cálculo da folha de pagamento, comunicar os eventos social e endomarketing, entre outras coisas.

## **1.2 Os benefícios do RH nas empresas**

O setor de RH traz para as empresas inúmeros benefícios, dentre eles, a inovação para toda e qualquer empresa seja ela de grande, médio ou pequeno porte, a partir de seus benefícios oferecidos, onde todos os trabalhadores terão um melhor desempenho acima da média, diante disso tudo os planos de saúde são os mais valorizados por toda classe trabalhadora, pois só assim podem utilizá-lo para tratamento de prevenção de doenças. A saúde física e psicológica dos trabalhadores tem grande influência no desempenho da empresa, portanto a gestão de pessoas oferece a valorização desses aspectos que garantem melhor produtividade das empresas.

É notório que existem muitos benefícios oferecidos pelas empresas, e é através do RH que as empresas conseguem reter talentos que já trabalhem para a organização, inovar nesse campo e a escolha mais certa para a organização, já que assim despertará mais interesse e motivação de todos onde trará resultados ainda melhores para empregados e empregador.

O Rh também pode monitorar tarefas e projetos que apresentem algumas situações em que os trabalhadores tenham dificuldade em executar as suas atividades, pois se estas informações forem analisadas pelos gestores, ajudam a evitar que os projetos não sejam concluídos com êxito. Os benefícios do RH são inúmeros, e envolvem uma série de práticas que garantem a motivação e a qualidade

de vida para todos os colaboradores, por consequência dessas ações as organizações poderá alcançar toda suas metas esperadas.

### **1.3 Tecnologia na gestão de Recursos Humanos**

Com o avanço cada vez maior, a tecnologia vem ganhando muito espaço no mundo dos negócios, principalmente a relacionada a informação (TI), e com a área de RH das empresas não foi diferente, visto que a modernização dos meios de comunicação e interação entre as pessoas trouxe inúmeros benefícios que facilitaram os processos administrativos, como a facilidade na gestão de pessoas, segurança no armazenamento e disponibilidade de dados e nas estratégias de negócio.

Somente em 1990, por conta de um mercado cada vez mais competitivo o setor de RH começou a aderir softwares, para que seus processos passassem a ser mais inteligentes e automatizados, porém sempre agregando valor ao ser humano e voltando-se para o desenvolvimento organizacional, buscando uma forma de inovar através da tecnologia, porém sem perder o foco no colaborador.

Tecnologias desse tipo continuam crescendo exponencialmente e com a chegada dessa automação e sofisticação dos meios de comunicação veio também a necessidade de adaptação ao que é chamado de “nova era”. O departamento de Recursos Humanos nasceu para organizar os processos que a esse setor correspondem: os colaboradores. Desde o surgimento até o que conhecemos hoje, muita coisa mudou.

Um exemplo claro de mudança é a forma como os dados são armazenados atualmente: em nuvem, ou seja, as pessoas com acesso aos dados de maneira mais rápida e totalmente automatizada, até existe mecanismos e leis para proteção desses dados, proporcionando praticidade e segurança ao mesmo tempo, chamado RH Digital fornece agilidade da tecnologia e segurança no armazenamento de dados.

Depois da era digital começar, diversos programas nesse setor foram criados como: sites para recrutamento e seleção - Segundo a Catho (2014), 61% das pequenas empresas usam sites de classificados de vagas – a utilização de mídias sociais - 39% das pequenas empresas utilizam.

Assim como o recrutamento e seleção, diversos segmentos do RH podem ser otimizados tais como: o setor pessoal, gestão de pessoas, treinamento, gestão de benefícios, controle de jornada, que tem o auxílio de softwares como Big data, Nuvem, Analytics, IA (inteligência artificial), Gamificação, Redes sociais, CRM, Chatbots, blog ou mídias sociais, ERP, Apps corporativos e vários outros softwares com o objetivo de reduzir o tempo operacional do setor, e oferecer uma oportunidade para tornar a empresa mais humana, que considere o recurso humano o principal fator estratégico da organização.

O intuito também é de melhorar a comunicação e a interação no ambiente de trabalho e com o público, melhorar a comunicação institucional, reduzir custos, oferecer organização de informações, assim deixando tudo automatizado e otimizado com fácil acesso, agilidade e segurança. Um grande resultado dessa globalização é visto no setor das empresas de TI que de acordo com os dados da Pesquisa Mensal de Serviços (PMS), o setor de TI cresceu 8,3% em 2020, na contramão da média dos demais serviços.

Sem dúvidas a tecnologia transformou os processos de RH que conhecemos hoje, tanto em hardware quanto software que facilitaram todos os processos de gestão de pessoas, porém sem deixar de lado a preocupação com o colaborador.

Com a chegada da pandemia medidas como o distanciamento social foram adotadas pelo Governo brasileiro como uma forma de conter o avanço da COVID-19 no país, nesse âmbito, o departamento de RH viu necessidade de mudar e se adaptar mais uma vez, trazendo um novo conceito: o *Home Office*, que é basicamente exercer suas funções de trabalho, porém no conforto de sua casa. Com a orientação de quarentena e distanciamento social a relação da gestão de pessoas com a tecnologia se intensificou ainda mais.

Aplicativos e outras ferramentas têm auxiliado empresas e trabalhadores a manterem controle da jornada em home office. (G1,2020). Aplicativos de recrutamento e seleção estão sendo bastante utilizados para novas contratações.

Tecnologia: implica na necessidade de avaliar e de atualizar a organização para acompanhar e aproveitar os processos tecnológicos. As organizações excelentes não são as que detêm a tecnologia mais avançada e sofisticada, mas aquelas que sabem extrair o máximo proveito de suas tecnologias atuais. (CHIAVENATO 2010).

A utilização da tecnologia no setor de RH possibilitou transformações nos processos tornando-os menos burocráticos e complexos. Transformou não apenas o setor, como também a gestão de negócios. Esse é o momento da sua empresa aderir às novas tecnologias e softwares inteligentes para aumentar a performance e os resultados dos processos que antes eram manuais, e agora, digitais.

## **2 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EM PEQUENAS EMPRESAS**

A gestão de RH nas pequenas empresas é muito importante independentemente do tamanho da empresa. Tendo isso em mente, fica mais fácil saber que o setor de Recursos Humanos precisa ser ainda mais atuante nos pequenos negócios. Tudo para manter o foco e a motivação dos colaboradores em dia.

De forma resumida a gestão de rh nas pequenas empresas é o grupo total responsável pelo o gerenciamento das pessoas numa empresa de pequeno porte. Nessa gestão os responsáveis lidam com burocracias das pequenas empresas como:

Organização de processos seletivos: Trata-se de um conjunto de técnicas utilizadas para avaliar e escolher pessoas que querem ocupar determinada posição. Por meio desse processo é possível identificar se elas têm as qualidades e habilidades exigidas pela empresa.

Aplicação de análises de desempenho: A gestão de RH também é responsável por aplicar análises de desempenho, ferramenta que ajuda a verificar o desempenho e competência dos funcionários.

### **2.1 A importância do RH nas pequenas empresas**

O setor de RH é de grande importância para gestão de relacionamento entre colaboradores e as empresas, sendo uma das áreas que está não só na frente de questões burocráticas, mas estratégicas, pois é essencial para o funcionamento de toda uma organização, pois o impacto da capacidade produtiva e do desempenho de cada funcionário é proporcional ao quadro e número de colaboradores.

Com treinamentos que são capazes de motivar importantes criatividades e lideranças os RH conseguem investir nas evoluções das empresas com expectativas de maneira estruturadas e sustentável. Por isso, a importância do Rh nas empresas, onde possa tomar decisões acertadas e eficientes, pois é fundamental para qualquer negócio.

A gestão de RH nas pequenas empresas auxilia as empresas no enfrentamento de problemas da realidade, por isso a mão de obra qualificada é muito importante para que se evite o fechamento de muitas empresas, sendo assim passa a ser um dos principais fatores de grande importância para as empresas ter um sistema de RH em toda organização.

## **2.2 Terceirização do RH em pequenas empresas**

Algumas empresas pequenas costumam passar por certas dificuldades para se adaptar. Além de se estabelecerem no mercado, necessitam de serviços internos que deem suporte a esse crescimento. Uma questão que surge nesse momento é a terceirização de RH, um dos principais trabalhos dentro de qualquer negócio.

Alguns gestores se questionam se essa é a melhor decisão. É verdade que um setor de Recursos Humanos próprio e bem-estruturado costuma ser mais vantajoso, mas há vários contextos em que a terceirização, mesmo que parcial, é a opção mais eficiente.

A terceirização proporciona um suporte especializado para montar uma estrutura de RH ideal na empresa, diminuindo a sobrecarga de trabalho dos funcionários e colaboradores para que eles possam ficar atentos as atividades que realmente importam na empresa e gerem mais lucro, além de possuir setores alinhados com os objetivos de negócio, e uma rotina de alta performance.

Terceirizar os serviços de Gestão de pessoas pode ser uma alternativa que trará resultados positivos para a organização, visto que essa função estará nas mãos de pessoas capacitadas e que entendem do assunto, e sem comprometer o orçamento da empresa, melhorando os serviços internos, padronizando a rotina administrativa, atendendo melhor as demandas e diversas vantagens que acompanham a terceirização de empresas sérias e competentes.

## **2.3 Desafios na gestão de RH em pequenas empresas**



Pequenas empresas não costumam ter uma gestão de pessoas bem definida e na maioria das vezes possuem um planejamento estratégico ineficiente, estrutura enxuta, e até mesmo nem possuem um departamento de RH na empresa por auto custo ou por conta da falta de conhecimento dos seus inúmeros benefícios.

Em um artigo publicado no dia 27 de junho de 2021 pela Agência Brasil, revelou que segundo pesquisas do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas realizada no ano de 2020 (Sobrevivência de Empresas 2020), pequenas empresas apresentam uma taxa de mortalidade de negócios de 17% após cinco anos, tendo como principal razão a má gestão do negócio e a falta de conhecimento da área.

Segundo a Revista Científica Eletrônica de Ciências Aplicadas da FAIT (2020), pequenas empresas possuem formas próprias de gestão que podem ser espelhadas na cultura do gestor, e esse aspecto pode acabar afetando a cultura organizacional da empresa, visto que pode gerar um clima de competição, que nem sempre é saudável para a companhia.

Um dos principais motivos para a mortalidade das pequenas empresas são as dificuldades que elas enfrentam para se tornarem competitivas no atual mercado brasileiro, principalmente em relação à gestão dos recursos humanos, junto ao gerenciamento inadequado das pessoas que compõe tal organização. (BACON et al. 2005).

Embora empresas de pequeno porte geralmente não possuam um setor de Recursos Humanos estruturado, elas encaram os mesmos desafios que as grandes empresas no que diz respeito à gestão de pessoas: contratar os profissionais certos, reter talentos e engajar os times. Em tempos de mercado competitivo, é fundamental se concentrar nessas metas para obter bons resultados e transformar a empresa em um bom lugar para se trabalhar. (ANDRADE, 2019)

Embora os desafios sejam os mesmos, as empresas de pequeno porte ainda possuem desafios maiores e mais complexos por não terem, na maioria das vezes, mão de obra capacitada, dentro do setor de Recursos Humanos os principais motivos que prejudicam o rendimento da empresa são a falta de uma definição minuciosa do perfil de um futuro colaborador, ou seja, não há um processo de seleção sério e efetivo, o costume de não oferecer condições atrativas ou estímulos de desenvolvimento (pessoal e profissional) e feedbacks, além de não promover treinamentos adequados aos colaboradores e uma cultura que não incita a colaboração mútua entre as pessoas. Esses são os principais motivos pela qual a

gestão de pessoas vem sendo um desafio para pequenas empresas que precisam se reinventar a cada ano.

Levando em conta que tais comportamentos estão ligados ,de certa forma, com a cultura organizacional da empresa, podemos chegar à conclusão que existem falhas na comunicação e na relação dos funcionários com o público, criando assim um ambiente onde os colaboradores não se sentem satisfeitos e muito menos felizes, o que pode gerar declínio de desempenho e futuros inconvenientes que atrapalhem o ganho de lucro da empresa, visto que já não possui uma gestão de pessoal que possa sanar esse descontentamento. Sendo assim, “Para que os objetivos da gestão de pessoas possam ser alcançados, é necessário que as pessoas sejam tratadas como elemento básico para a eficácia organizacional.” (CHIAVENATO, 2008, p. 11).

### **3 SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE)**

O serviço Brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas (Sebrae) é um serviço social, sem fins lucrativos que auxilia empresas de pequenos portes com faturamento de até R\$4,8 milhões anual.

O Sebrae atende as pequenas empresas que estão para abrir seu primeiro negócio e as empresas que já possuem seu próprio negócio, mas precisam de treinamentos para obter um bom lugar no mercado.

O Sebrae atende todo o território brasileiro para bem atender a todos os micros empreendedores que buscarem cursos, seminários, consultorias e assistências para todos os setores do mercado de trabalho.

Além dos cursos oferecidos o Sebrae também atende com a ajuda de como calcular o preço de venda, administração financeira, Recursos humanos, como abrir uma empresa, entre outros.

Iniciativas como esta nos mostra a necessidade de disponibilizar apoio à empresas que estão começando, pois manter uma empresa funcionando requer muito conhecimento e reconhecimento daqueles que acompanham o crescimento da organização.

## **4 CONTRIBUIÇÃO DO RH PARA A EFICIÊNCIA DAS PEQUENAS EMPRESAS**

Diante da atual crise econômica enfrentada pelo mercado brasileiro, as empresas, principalmente as de pequeno porte, tem apresentado certas deficiências que podem comprometer a sobrevivência, sendo necessário cada vez mais repensar suas estratégias para se manterem no mercado.

Atualmente, o Rh cria suas próprias iniciativas que possam demonstrar seus apreços e o valor de cada profissional que as empresas tem em seus setores, dessa forma uma boa gestão faz a diferença onde se permite conhecer várias habilidades dos funcionários dentro da organização para que possa explorá-las da melhor forma possível.

Toda área de RH das empresas é responsável por bens muito valiosos de uma organização, na modernidade atual e com a ajuda da tecnologia podemos dizer que o Rh lida muito bem com a descoberta de talentos nas empresas, com satisfação e o engajamento de profissionais competentes podendo assim ter um destaque na cultura organizacional das empresas.

A gestão de RH cuida dos processos de avaliação, treinamento e incentivo do colaborador. Logo, como é preciso reduzir a distância entre as competências necessárias e as existentes, sem esquecer que o colaborador precisa estar disposto a agir, pois o desempenho é afetado positivamente ou negativamente.

Dentro das empresas o Rh tem um importante papel de transformar, de fazer toda uma geração de novas atitudes que possam trazer bons resultados para o futuro da empresa com organização, profissionalismo, respeito e acima de tudo ética, esse mesmo setor tem um importante papel de cuidar das comunicações de todas as áreas das empresas, podendo desenvolver ferramentas que possam contribuir para melhorias das organizações e trazer bons resultados.

A fim de garantir um bom trabalho nesse setor, é importante que a empresa invista em inovações tecnológicas e processos estratégicos. As ferramentas de RH proporcionam mais agilidade nos trabalhos, ampliam a produtividade dos colaboradores e permitem uma tomada de decisão mais correta e eficiente.

Sendo assim o setor de RH tem como fonte principal entrevistar, oferecer treinamentos, dar palestras, workshops e confraternizações que quebrem a rotina do dia-a-dia dos profissionais. Um ambiente de trabalho bem estruturado estimula substancialmente o aumento da produtividade e dar ânimo e motivação aos colaboradores, visando aumentar a colaboração dos colaboradores o Rh acaba elaborando estratégia para manter o clima agradável dentro da organização.

## 5 ENTREVISTA

Com o intuito de analisar a visão de quem trabalha na área de gestão de pessoas foi realizado uma entrevista com Mayara Viviane, gerente de RH da empresa Emy cosméticos, com o objetivo de saber quais as dificuldades e facilidades do RH dentro da empresa em que ela trabalha.

Tendo em vista as observações destacadas é possível afirmar que a maior dificuldade é quando a empresa não possui um sistema de RH o que torna tudo mais difícil, pois é a partir dessa dificuldade que se deixa de ter uma liderança excepcional, com a tecnologia tudo se torna mais fácil, pois tanto para o cartão de ponto eletrônico do funcionário, como para vários projetos de gestão de DP via software, e passa a ter a integração e treinamentos constantes dos colaboradores.

Para o profissional a cultura organizacional passa a ser extremamente importante para que possa ser possível, juntos chegar a um objetivo principal, a partir daí é que entra o profissional de RH que deve ter o entendimento para poder liderar e extrair o melhor das pessoas.

Segundo Mayara (2021) “Quando não possui RH, a empresa tem uma dificuldade maior em manter a cultura organizacional, normas e procedimentos, em esclarecer possíveis dúvidas, podendo faltar uma boa comunicação entre liderança e equipe.”

O processo de contratação da empresa é feito através da abertura de uma vaga, selecionam os currículos de acordo com o perfil da vaga, realizam entrevistas individuais para conhecer pessoalmente o candidato, suas habilidades e pretensões. É disponibilizado um dia para apresentar a empresa, suas funções e processos, ao definir o perfil solicitam documentos para a admissão e agendamento da integração e treinamentos necessários.

E como principais características, a empresa tem como base a integração, treinamentos constantes aos colaboradores, confiabilidade/clareza e acessibilidade. E quanto a tecnologia inclui-se cartão de ponto eletrônico e o projeto de gestão de DP via software.”

Para Mayara, a cultura organizacional é extremamente importante para que a equipe tenha a mesma linguagem, os mesmos propósitos e conceitos para juntos

chegarem aos objetivos principais, sendo assim existem características que definem um perfeito profissional de RH, pontuados pela profissional: organização, ter uma boa comunicação, possuir um bom trabalho em equipe, conseguir extrair o melhor das pessoas, saber solucionar os problemas que possam surgir, guardar informações importantes, ter empatia e saber gerenciar conflitos. Todo colaborador possui a oportunidade de crescimento na empresa, avaliado conforme seu desempenho ao realizar suas funções que lhe são determinadas e seu comportamento referente a normas e procedimentos estabelecidos pela empresa.

De acordo com as informações coletadas pode-se concluir que os processos de gestão de pessoas fornece facilidade, flexibilidade e além de tudo oferece confiança na contratação e retenção de colaboradores, junto a tecnologia se torna um grande aliado na organização das rotinas administrativas e na valorização dos funcionários, refletindo na produtividade e satisfação tanto dos colaboradores quanto dos clientes.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em virtude dos fatos mencionados, concluímos que a gestão de recursos humanos nas pequenas empresas têm como objetivo avaliar e gerenciar pessoas, além de dificuldades que podem aparecerem podendo se tornar maiores se não houver uma boa gestão no negócio.

A gestão de recursos humanos engloba muitas áreas do mercado de trabalho e sem uma boa gestão a empresa pode acabar em caos. O objetivo deste trabalho acadêmico é justamente mostrar as dificuldades que pequenas empresas enfrentam por não terem uma gestão de rh bem estruturada e eficiente, e principalmente os diversos benefícios que ela oferece a organização e aos colaboradores, assim propondo a implantação desse departamento nas empresas de pequeno porte para que seja possível ter um desenvolvimento saudável da empresa e obtenção de lucro. Auxiliando todos os donos de micros e Pequenas Empresas e os que pensam em abrir, na boa e correta gestão de suas empresas.



## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Bianca. **Práticas de rh nas pequenas empresas**. 2019. Disponível em: <https://sociisrh.com.br/praticas-de-rh-nas-pequenas-empresas/>. Acesso em: 07 set. 2021.

BACON, N. P. et al. **É um mundo pequeno**: gerenciando recursos humanos em pequenas empresas. Revista internacional de gerenciamento de recursos humanos, v. 5, p. 82-100, Jun 2005.

BELMAR, Fernanda. **Quais são as principais funções do departamento de Recursos Humanos?** 2020. Disponível em: <https://via.com.vc/2020/12/09/quais-sao-as-principais-funcoes-do-departamento-de-recursos-humanos/>. Acesso em: 08 set. 2021.

BLOG, Senior. **Home office**: as vantagens do RH digital durante a pandemia. 2020. Disponível em: <https://www.senior.com.br/blog/vantagens-do-rh-digital-na-pandemia>. Acesso em: 08 set. 2021.

CARVALHO, Tatiana Gonçalves; SOUZA, Adriano Augusto de. **Desafios da gestão de rh nas pequenas empresas**. 2020. Disponível em: [http://fait.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/h6BXMA9PhcbmaBV\\_2021-6-8-16-15-46.pdf](http://fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/h6BXMA9PhcbmaBV_2021-6-8-16-15-46.pdf). Acesso em: 07 set. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CONHEÇA os 5 maiores desafios da gestão de pessoas em MPEs. 2017. Disponível em: <https://blog.vb.com.br/conheca-os-5-maiores-desafios-da-gestao-de-pessoas-em-mpes/>. Acesso em: 07 set. 2021.

EXAME. **A revolução digital na gestão dos colaboradores começou**: Novas tecnologias aumentam a eficiência, aceleram processos, melhoram a retenção de talentos e garantem atuação mais estratégica do RH. Disponível em: <https://exame.com/bussola/a-revolucao-digital-na-gestao-dos-colaboradores-comecou/>. Acesso em: 08 set. 2021.

DINO. **Empresas de tecnologia ganham espaço durante a pandemia**: diante da pandemia do coronavírus, empresas de ti crescem, na contramão da média dos

demais serviços.2021. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/empresas-de-tecnologia-ganham-espaco-durante-a-pandemia,c81870786a6342ebb177177f87286494osd552xa.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

EVOLUÇÃO da tecnologia no RH, ferramentas e como aplicar na empresa! 2021. Disponível em: <https://www.fiscalti.com.br/evolucao-da-tecnologia-no-rh-ferramentas-e-como-aplicar-na-empresa/>. Acesso em: 08 set. 2021.

GUERRA, Antônio Claret. **Sebrae: pequenos negócios têm maior taxa de mortalidade**. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-06/sebrae-pequenos-negocios-tem-maior-taxa-de-mortalidade>. Acesso em: 07 set. 2021.

GRUPO SELPE (Brasil). **Tecnologia no RH: Quais os benefícios e a importância para o setor?** Disponível em: <https://www.gruposelpe.com.br/blog/tecnologia-no-rh/>. Acesso em: 08 set. 2021.

HUALLEM, Daniel. **A importância do RH nas Pequenas Empresas**. 2015. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-do-rh-nas-pequenas-empresas/>. Acesso em: 18 ago. 2021.

\_\_\_\_\_. **Terceirização de RH: conheça as vantagens e as desvantagens**. 2018. Disponível em: <https://blog.upbrasil.com/gestao-pessoas/vantagens-e-desvantagens-da-terceirizacao/>. Acesso em: 08 set. 2021.

KNIPPENBERG D, Haslam SA, Platow MJ. 2003. **Work group diversity and work group identification: diversity as an aspect of group identity**. Presented at 11th Eur. Congr. Work Organ. Psychol., Lisbon

MEUSUCCESSO. **O que é gestão de Recursos Humanos?** 2014. Disponível em: <https://meusuccesso.com/artigos/pessoas/o-que-e-gestao-de-recursos-humanos-27/>. Acesso em: 07 out. 2021.

NEGÓCIOS, Pequenas Empresas Grandes. **Nas contratações, pequenas recorrem mais à tecnologia do que as grandes**: segundo a catho, 63% das micro e 61% das pequenas empresas usam sites de classificados de vagas. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Dia-a-dia/noticia/2014/10/nas-contratacoes-pequenas-recorrem-mais-tecnologia-do-que-grandes.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

LABOR, Neo. **Terceirização Do RH: Uma Grande Vantagem Para A Sua Empresa**. 2018. Disponível em: <https://neo-labor.com/terceirizacao-do-rh/>. Acesso em: 07 ago. 2021.

Lehnert, K., Park, Y., & Singh, N. (2015). **Research note and review of the empirical ethical decision-making literature: Boundary conditions and expansions.** Journal of Business Ethics, 129(1), 195-219.

ONZE. **Gestão de RH nas pequenas empresas:** como ela ajuda a crescer. Disponível em: <https://www.onze.com.br/blog/gestao-de-rh/>. Acesso em: 08 set. 2021.

PERINI, Morgana; SILVA, Caroline Lorensi da. **Recursos Humanos:** tudo o que você precisa saber sobre a área de RH e sua gestão. 2021. Disponível em: <https://www.metadados.com.br/blog/recursos-humanos/?keyword=rh%20o%20que%20faz&gclid=EAlalQobCHMlpsfj-u-q8gIvI4SRSRCh3oqgZhEAAYASAAEgJXIPD-BwE>. Acesso em: 07 set. 2021.

QUAL o papel do RH dentro de uma empresa? Conceito e estrutura organizacional. 2021. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/papel-do-rh/>. Acesso em: 07 set. 2021.

RH, Blog do. **Recursos Humanos:** tudo o que você precisa saber sobre a área de rh e sua gestão. 2021. Disponível em: <https://www.metadados.com.br/blog/recursos-%20humanos/?keyword=rh%20o%20que%20faz&gclid=EAlalQobCHMlpsfj-u-q8gIvI4SRSRCh3oqgZhEAAYASAAEgJXIPD-BwE>. Acesso em: 07 out. 2021.

SANTOS, Daniella Gomes Ribeiro dos. **Recursos humanos nas pequenas empresas e médias empresas e a retenção de talentos.** 2021. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/retencao-de-talentos>. Acesso em: 07 set. 2021.

SCHIRRMEISTER, R., Nunes, L.A. de P., Limongi-França, A.C. & Gonçalves, A.F. (2008). **As relações de trabalho no Porto de Santos:** um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional no contexto da modernização dos portos. In Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Org.), Anais do XXXII Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração [CD]. Rio de Janeiro.

SEBRAE. **O que é o Sebrae?** Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais\\_adicionais/o\\_que\\_fazemos](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/o_que_fazemos). Acesso em: 05 out. 2021.

SILVA, Carina. **A importância da Gestão de Pessoas para as colaboradores.** 2017. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-gestao-de-pessoas-para-as-colaboradores>. Acesso em: 07 set. 2021.

SUCESSO, Meu. **O que é gestão de Recursos Humanos?** 2014. Disponível em: <https://meusuccesso.com/artigos/pessoas/o-que-e-gestao-de-recursos-humanos-27/>. Acesso em: 07 set. 2021.

TV, Nsc. **Setor de recursos humanos se adapta à pandemia com uso da tecnologia:** Aplicativos e outras ferramentas têm auxiliado empresas e trabalhadores a manterem controle da jornada em home office. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/techsc/noticia/2020/09/20/setor-de-recursos-humanos-se-adapta-a-pandemia-com-uso-da-tecnologia.ghtml>. Acesso em: 08 set. 2021.

UP BRASIL. **Terceirização de RH:** conheça as vantagens e as desvantagens. 2018. Disponível em: <https://blog.upbrasil.com/gestao-pessoas/vantagens-e-desvantagens-da-terceirizacao/>. Acesso em: 21 out. 2021.

VEXIA. **Prós e contras da terceirização:** tudo o que você precisa saber. 2018. Disponível em: [https://vexia.com.br/pros-e-contras-da-terceirizacao-tudo-o-que-voce-precisa-saber/?gclid=CjwKCAjwn8SLBhAyEiwAHNTJbVg97f6GKfB9z4vLoLe4hbGO-T0xT3P0erSNcoZsw3ZsNuw\\_BLbSFxoCI6kQAvD\\_BwE](https://vexia.com.br/pros-e-contras-da-terceirizacao-tudo-o-que-voce-precisa-saber/?gclid=CjwKCAjwn8SLBhAyEiwAHNTJbVg97f6GKfB9z4vLoLe4hbGO-T0xT3P0erSNcoZsw3ZsNuw_BLbSFxoCI6kQAvD_BwE). Acesso em: 21 out. 2021.

WIKIPÉDIA. **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.** 2020. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o\\_Brasileiro\\_de\\_Apoio\\_%C3%A0s\\_Micro\\_e\\_Pequenas\\_Empresas](https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o_Brasileiro_de_Apoio_%C3%A0s_Micro_e_Pequenas_Empresas). Acesso em: 05 out. 2021.

## Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados



### TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr(a).  
Mayara Viviane.  
Gerente de RH.  
Perfumaria Emy.

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração**, solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título “**Gestão de RH em pequenas empresas**”, sob orientação dos Prof<sup>o</sup> **Gabriela Messias da Silva e Cristiano José Penachi Bosco**, que será apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização de dados de pesquisa na internet, estudos de casos e entrevista com um profissional da área de RH, com fatos voltados às pequenas empresas. Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, 13 de novembro de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Ana Carolina Blandeli	579670120	
Josete João dos Santos Lima	208265855	
Karolayne Cristina Prates de Oliveira	638584787	
Sheila Carvalho de Freitas	589287333	

## Anexo B – Declaração de Autenticidade



### DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** na **ETEC “Prof.ª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“Gestão de RH em pequenas empresas”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

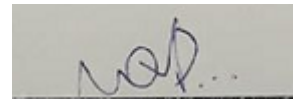
Araraquara, 13 de novembro de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Ana Carolina Blandeli	579670120	<i>Ana Carolina Blandeli</i>
Josete João dos Santos Lima	208265855	<i>Josete</i>
Karolayne Cristina Prates de Oliveira	638584787	<i>Karolayne Prates</i>
Sheila Carvalho de Freitas	589287333	<i>Sheila</i>

## Anexo C – Autorização

Eu, Mayara O. V. Polez, portador da cédula de identidade nº 292967378, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado “**Gestão de RH nas pequenas empresas**” realizado na escola “Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz”.

Araraquara, 9 de Novembro de 2021.



(Mayara O. V Polez)