

OS PROBLEMAS QUE PODEM SURGIR PELA FALTA DE UM DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: ACOMPANHAMENTO E SUGESTÕES DE IMPLANTAÇÃO

*Anderson de Oliveira Duarte¹
Jidimar Diniz de Oliveira²
Mayara Abadia Delfino dos Anjos³*

RESUMO: Este estudo foi elaborado de acordo com situações apresentadas em uma empresa que trabalha no ramo de vestuários, contém uma grande variedade. Trata-se de uma empresa muito bem estruturada, porém sofre com a falta de um setor específico de recursos humanos, onde todos os setores são controlados pelo proprietário e devido a excesso de tarefas, muitos setores deixam a desejar. O objetivo geral deste trabalho é demonstrar a importância de um setor de recursos humanos na empresa onde o RH é capaz de ajudar no desenvolvimento do funcionário, de várias maneiras possíveis. A empresa não possui um departamento de RH definido, portanto tem maiores chances de encontrar funcionários desmotivados, que não recebem apoio e nem são ouvidos. Assim, a empresa perde oportunidade de crescer. Verificou-se como resultados que o RH traz uma melhoria do clima organizacional, desenvolve o funcionário, estimula a criatividade, o trabalho e com esse trabalho realizado de forma eficaz logo a empresa estará em outros patamares, ou seja, microempresa pensando grande. A metodologia utilizada foram pesquisas exploratórias, pesquisa gráfica e estudo de caso. O problema encontrado foi a falta de setores individuais e os resultados obtidos mostraram como é importante e eficaz um setor de RH bem estruturado.

PALAVRAS-CHAVE: 1) Recursos Humanos 2) Setores 3) Objetivos

ABSTRACT: This study was prepared according to situations presented in a company that works in the clothing industry, contains a wide variety. It is a very well-structured company, but it suffers from the lack of a specific human resources sector, where all sectors are owner-controlled and due to excessive tasks, many sectors are lacking. The overall objective of this paper is to demonstrate the importance of a human resources sector in the company where HR is able to assist in employee development in various ways. The company does not have a defined HR department, so it is more likely to find unmotivated employees who are not supported and not heard. Thus, the company loses opportunity to grow. It was found that HR brings an improvement of the organizational climate, develops the employee, stimulates creativity, work and with this work done effectively soon the company will be in other levels, ie micro-company thinking big. The methodology used was exploratory research, graphic

¹ Graduando em Administração pela UNIFUCAMP. E-mail: andersonduarteadm@gmail.com

² Graduando em Administração pela UNIFUCAMP. E-mail: jidimar_2010@hotmail.com

³ Professora orientadora. Mestre em Tecnologias, Comunicação e Educação pela UFU. E-mail: mayaradelfino@hotmail.com

research and case study. The problem encountered was the lack of individual sectors and the results showed how important and effective a well-structured HR sector is.

KEYWORDS: 1) Human Resources 2) Sectors 3) Objectives

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados de um estudo de caso realizado em uma empresa do ramo de vestuário, para estágio, no período de 11/02/2019 a 30/06/2019, sobre gestão de pessoas, para mostrar a diferença que uma eficiente gestão de recursos humanos faz dentro de uma empresa.

Atualmente as pequenas empresas não possuem um departamento de recursos humanos estruturado ou algum profissional específico para área, o administrador tem o papel de realizar a gestão de pessoas, ele executa os recrutamentos, seleções, treinamento, acompanhamentos e orientações.

Diante disso, foi verificado que seria de extrema importância estar abordando nesse estágio, um tema voltado a área de recursos humanos, afim de que sejam levantados quais as vantagens de possui-lo em pleno funcionamento e quais as dificuldades que a empresa pode enfrentar, caso ele não exista na organização.

O conjunto de práticas como planejamento, controle e o processo de gestão de pessoas é de extrema importância também em pequenas organizações, afinal as pequenas empresas também são compostas de pessoas com necessidades, com anseios e expectativas de crescimento e desenvolvimento profissional.

As medidas geralmente são condições planejadas de acordo com os propósitos e fundamentos da empresa para que obtenha ótimos resultados como, por exemplo, contratar um serviço de assessoria em RH no qual o profissional capacitado poderá auxiliar no desenvolvimento e organizar ações na área, assim tendo uma visão macro com expectativas de onde a empresa pretende chegar, como trabalhar com mais eficiência em seu dia a dia e transformando seus planos em metas e objetivos.

Sabe-se que manter uma estrutura de Recursos Humanos interna pode fugir e muito do planejamento orçamentário de uma pequena empresa, mas existem medidas adotadas pelo empresário que são inspiradas em práticas de empresas já estabilizadas, adaptando-as à sua realidade organizacional.

Esse tema é de grande importância, visto que sem as pessoas, não é possível ter uma organização em pleno funcionamento e se as pessoas não vão bem, as organizações também não.

Portanto, o objetivo geral deste trabalho tem como finalidade utilizar os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso no intuito vivenciar a realidade prática de uma organização em sua operacionalidade nos principais aspectos da gestão de Recursos Humanos.

Os objetivos específicos seriam:

- Verificar a existência e funcionamento do departamento de recursos humanos dentro da empresa;
- Levantar o que pode ser implantado e/ou melhorado dentro do departamento de recursos humanos;
- Analisar se os processos de gestão de recursos humanos estão sendo praticados;
- Implantar um modelo de gestão de recursos de acordo com a disponibilidade financeira da empresa.

O método de pesquisa utilizado para elaboração deste trabalho foi pesquisas bibliográficas, pesquisa exploratória e o estudo de caso.

Este relatório está estruturado da seguinte forma: o capítulo 1 apresenta o tema, sua importância, objetivos e o método de pesquisa utilizado; o capítulo 2 apresenta o referencial teórico incluindo os principais conceitos utilizados na análise dos resultados; o capítulo 3 apresenta sumariamente o setor analisado; o capítulo 4 apresenta a empresa e suas principais características; o capítulo 5 apresenta o diagnóstico da situação encontrada, incluindo detalhes da unidade analisada; o capítulo 6 apresenta os resultados encontrados, incluindo o atendimento aos objetivos propostos; por fim o capítulo 7 apresenta as considerações finais sobre o trabalho, incluindo sugestões e recomendações à organização estagiada e à academia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo possui o intuito de melhorar a forma de administrar em pequenas empresas, baseando-se em processos da moderna gestão de pessoas e aplicando também técnicas de administração em recursos humanos.

2.1 Conceitos e definições

Na concepção de Chiavenato (2010) gestão de pessoas é a união de práticas que potencializam o capital humano e monitoram o comportamento das pessoas dentro de uma determinada organização, visando a eficiência e conseqüentemente o sucesso da pequena empresa.

Segundo Chiavenato (2010) o conceito de gestão de pessoas é uma área sensível em relação a mentalidade que predomina nas organizações. Ela é extremamente contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos, do estilo de gestão utilizada e de uma infinidade de outras variáveis importantes.

Com base em Chiavenato (2010) Gestão de Pessoas se baseia em alguns aspectos fundamentais:

Quadro 1: As pessoas de diferentes formas dentro da organização.

1. As pessoas como seres humanos	Dotados de personalidade própria, profundamente diferentes entre si, com uma história particular e diferenciada, possuidores de conhecimentos, habilidades, destrezas e capacidades indispensáveis à adequada gestão dos recursos organizacionais. Pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização.
2. As pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais	Como elementos impulsionadores da organização capazes de dotá-la de inteligência, talento e aprendizados indispensáveis à sua constante renovação e competitividade em um mundo de mudanças e desafios. As pessoas como fontes de impulsão próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos.

3. As pessoas como parceiras da organização	<p>Capazes de conduzi-la a excelência e ao sucesso. Como parceiros, as pessoas fazem investimentos na organização - como esforço, dedicação, responsabilidade, comprometimento, riscos etc. - na expectativa de colher retornos desses investimentos - como salários, incentivos financeiros, crescimento profissional, carreira etc. Qualquer investimento somente se justifica quando traz um retorno razoável. Na medida em que o retorno é bom e sustentado, a tendência certamente será a manutenção ou aumento do investimento. Daí o caráter de reciprocidade na interação entre pessoas e organizações. E também o caráter de atividade e autonomia e não mais de passividade e inércia das pessoas. Pessoas como parceiros ativos da organização e não como meros sujeitos passivos.</p>
4. As pessoas como talentos fornecedores de competências	<p>As pessoas como elementos vivos e portadores de competências essenciais ao sucesso organizacional. Qualquer organização pode comprar máquinas ou equipamentos, adquirir tecnologias para se equiparar aos concorrentes. Isso é relativamente fácil, mas construir competências similares aos concorrentes é extremamente difícil, leva tempo, maturação e aprendizado.</p>
5. As pessoas como capital humano da organização	<p>As pessoas como principal ativo organizacional que agrega inteligência ao</p>

	negócio da organização.
--	-------------------------

Fonte: Chiavenato (2010).

De acordo com o artigo estruturação dos procedimentos de recursos humanos: caso da madeireira Bernardon Ltda. elaborado pelos autores Gysi, et al (2009), onde diz que a necessidade de adquirir e manter vantagens competitivas em um mercado de grandes e profundas transformações obriga as organizações a uma constante mudança estratégica no seu modelo de gestão.

O ambiente empresarial está cada vez mais exigente e rigoroso, não havendo mais espaço para empresas que seguem modelos de gestão antiquados. As mesmas precisam adequar-se às necessidades humanas e ao ambiente interno e externo, pois as mudanças estão cada vez mais rápidas e significativas. A Administração de RH (Recursos Humanos) é o ramo especializado da ciência da Administração que envolve todas as ações que tem como objetivo a interação do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade (GIL, 1999).

Os principais objetivos da Administração de Recursos Humanos, como aponta Chiavenato (2002), são: criar, manter e desenvolver um contingente de recursos humanos com habilidade e motivação para realizar os objetivos da organização; criar, manter e desenvolver condições organizacionais de aplicação, desenvolvimento e satisfação plena dos recursos humanos, alcance dos objetivos individuais e alcançar eficiência e eficácia através dos recursos humanos disponíveis, é uma área multidisciplinar e tem como função enfatizar a importância dos funcionários, dando subsídios para que estes se desenvolvam na organização, realizando seus objetivos profissionais e ao mesmo tempo auxiliando a empresa a alcançar suas metas.

Pode se citar também o trabalho A Importância da Gestão de Contabilidade de Rh nas Organizações no qual os autores são: Crepaldi, et al (2006), onde conceituam que os objetivos organizacionais e individuais se distinguem um pouco quando o assunto é trabalho, ou seja, a empresa tem objetivos específicos dela e o empregado também tem os dele. Com isso inicia um pequeno conflito onde são medidas forças para ver quem sai ganhando.

Há pouco tempo atrás, o relacionamento entre pessoas e empresas era considerado conflitivo. Acreditava-se que os objetivos das organizações eram diferentes dos objetivos das pessoas. A situação era a o tipo “ganha-perde”, por exemplo, se a organização leva tudo, o pessoal fica sem nada e/ou vice-versa. Com isso verificou-se que, se a organização busca

alcançar os seus objetivos da melhor maneira possível, esta precisa saber utilizar os esforços das pessoas da melhor maneira possível para que também elas atinjam os seus objetivos individuais para que as duas partes não saiam perdendo. Atualmente o jogo entre empresa e colaborador esta do tipo “ganha para todos”, com isso todos saem ganhando e uma parte acaba ajudando e apoiando a outra, para que juntas formem um único objetivo, Crepaldi, et al (2006).

Da Silva (2013), cita que o setor de recursos humanos na gestão organizacional é de suma importância para manter a vitalidade de uma empresa.

Dutra (2011) compreende como gestão de pessoas um conjunto de políticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo. A forma como as organizações efetuam a gestão de pessoas passa por grandes transformações em todo mundo, sendo esta transformação causada por grandes mudanças na organização do trabalho, no relacionamento entre as organizações e pessoas, no modo pelo qual as pessoas encaram sua relação com o trabalho e no comportamento do mercado de trabalho.

Da Cruz et al (2015) em Recursos Humanos: Presente Nas Organizações Mas Desconhecido definem que o setor de RH tornou-se um dos fatores mais importantes para a vantagem competitiva sustentável do negócio, estando incorporado e não desassociado das estratégias organizacionais, sendo presente nas Organizações de forma significativa para os resultados, sendo o agente principal da transformação, não só na determinação de quem trabalhará nas empresas, mas também na prestação de assessoria aos coordenadores no desenho e descrição de cargos, avaliações de desempenho, políticas de remuneração, salários e benefícios, cultura voltada para o desempenho, ações estratégicas, treinamento e desenvolvimento, endomarketing e comunicação interna efetiva, além da retenção de talentos.

O RH tem sido o responsável pela excelência das organizações e pela contribuição de capital intelectual que simboliza a importância do fator humano em plena Era da Informação, segundo Da Cruz et al (2015) o setor está diretamente ligado às pessoas, partindo dessa afirmação, é necessário que as suas ações gerem resultados diretos a todos os membros que compõem a empresa, entretanto é um tanto contraditório quando esta realidade não é notória.

A partir de observações, acredita-se que devido às mudanças no mundo corporativo, o setor ainda não é compreendido por todas as áreas da Organização, não sendo visto como uma linha-staff por muitos colaboradores e administradores de empresas, que no seu dia-a-dia não compreendem ou não percebem a importância ou, até mesmo, os subsistemas inerentes ao RH, não desvinculado o fato de que o RH depende, também, da mentalidade e cultura

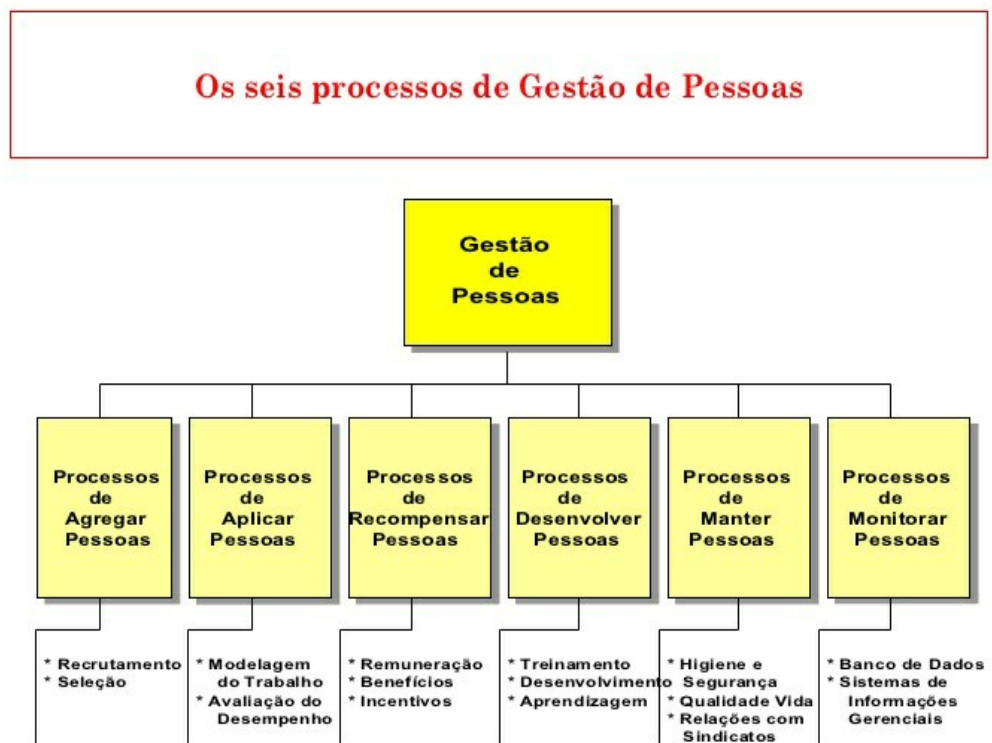
predominantes da organização, da estrutura organizacional, estilo gerencial, clima, ambiente, seguimento, metas, missão, visão, e uma série de variáveis, tornando o setor sensível a todos estes fatores, Da Cruz et al (2015).

2.2 Modelos analíticos

Uma empresa é formada por pessoas e seu desempenho, o desenvolvimento delas no ambiente de trabalho é essencial para o sucesso da organização. Por isso é essencial que as empresas possuam membros que se sintam motivados para exercerem suas atividades.

Mas manter o bem estar de seus colaboradores é uma tarefa um tanto quanto difícil e que exige boas estratégias e métodos. Por isso, **processos de gestão de pessoas** pode ser uma boa maneira de guiar as ações do setor de Recursos Humanos de uma empresa.

Figura 1. Os seis processos de Gestão



Fonte: Chiavenato (2004b, p. 14).

Por mais que pareça algo simples, este é um grande desafio desta área. Por isso, é fundamental contar com processos de Gestão de Pessoas previamente definidos, pois eles vão

contribuir, efetivamente e na prática, para que as ações do setor de Recursos Humanos sejam realmente positivas dentro da empresa.

Quadro 2: As pessoas de diferentes formas dentro da organização.

Processo de agregar pessoas	também conhecido como processo de provisão ou suprimentos de pessoas, esse processo envolve práticas de recrutamento e seleção, e pode ser compreendido como qualquer atividade da empresa para encontrar e estabelecer uma relação de trabalho com pessoas capazes de atender as necessidades da organização e contribuir para o sucesso organizacional.
Processo de aplicar pessoas	é o meio utilizado para desenhar as atividades que um profissional desempenhará na organização, orientar e acompanhar o seu desenvolvimento do mesmo na execução de suas tarefas. Envolve a integração do funcionário na empresa, o desenho do cargo a ser desenvolvido e a avaliação de desempenho do funcionário no cargo.
Processo de recompensar pessoas	por ser um dos principais elementos de motivação e incentivo, esse processo constitui um papel de destaque para a gestão de pessoas, já que os funcionários trabalham em busca de certas expectativas e resultados. Compreende: remuneração, programas de incentivo ao pessoal e programas de benefícios e serviços. As empresas precisam desenvolver sistemas de remuneração eficazes para proporcionar motivação, retenção e interesse das pessoas em permanecer na organização por longo prazo.
Processo de desenvolver pessoas	Inclui treinamento e desenvolvimento de

	<p>peças, programas de mudanças e desenvolvimento de carreira. É um meio de capacitar e aperfeiçoar o desenvolvimento pessoal e profissional.</p>
<p>Processo de manter pessoas</p>	<p>é utilizado para manter as pessoas da organização satisfeitas e motivadas, com condições ambientais e psicológicas satisfatórias, despertando o interesse do funcionário em permanecer na empresa por longo prazo. Inclui relações com empregados, higiene, segurança e qualidade de vida do trabalhador.</p>
<p>Processo de monitorar pessoas</p>	<p>acompanhar, orientar e manter o comportamento das pessoas de acordo com o planejamento da empresa, garantindo que o mesmo seja bem executado e que os objetivos sejam alcançados. Esse processo compreende os bancos de dados e sistemas de informações gerenciais.</p>

Empresas que compreendem a importância desses processos estarão à frente da concorrência e terão resultados como excelência, qualidade, organização, crescimento e satisfação. Nesse contexto, é fundamental que a área de recursos humanos assuma uma postura estratégica nas organizações e desenvolva novas habilidades conceituais e técnicas para lidar com as equipes de trabalho e contribuir para o sucesso organizacional, Mello (2016).

Torna-se necessário que todo profissional de recursos humanos conheça os processos da gestão de pessoas e consiga diagnosticá-los dentro da organização em que atua, de forma que possa identificar se estão sendo tratados de maneira correta, corrigir as falhas e aprimorá-los constantemente, a fim de atrair, reter e desenvolver as pessoas que compõem o quadro funcional da empresa, maximizando o potencial do capital humano no ambiente de trabalho, Mello (2016).

Aplicando corretamente os processos da gestão de pessoas, será possível capacitar e desenvolver colaboradores em novos conhecimentos e habilidades, recompensar desempenhos e comportamentos eficazes, estimular o comprometimento das pessoas, além de criar um bom e produtivo ambiente de trabalho, onde não só a organização se beneficie, mas também seus colaboradores, atingindo satisfação pessoal e contribuindo para o pleno sucesso organizacional, Mello (2016).

2.3 Pesquisas já realizadas sobre o tema

Autor (es)	Metodologia e Objetivo	Principais Resultados
De Paula et al (2016)	Inovação em técnicas de trabalho	A área de gestão de pessoas já passou por uma longa modificação ao longo da história e desta forma, tal procedimento precisa estar apto sempre a novas adaptações.
Oliveira Melo et al (2012)	Mostrar a função de um líder dentro de uma organização	A maneira como ele deve realizar suas atividades, para que os seus empregadores tenham conhecimentos adquiridos de forma eficiente, visando o compromisso pessoal e organizacional para a obtenção de bons resultados no desempenho empresarial.
Gysi et al (2009)	Elaboração dos procedimentos e diagnósticos de RH	Primou-se por abordar a área de Recursos Humanos como um sistema que foi dividido em cinco subsistemas: provisão; aplicação; manutenção; desenvolvimento e

		<p>monitoração de recursos humanos. Sugere se aplicação e observação de todos os procedimentos, visando dar ênfase nas pessoas que compõem a organização, contemplando-as como diferenciais estratégicos para o alcance dos objetivos que venham a ser traçados pela administração da empresa.</p>
Crepaldi et al (2006)	<p>As empresas realmente precisam de um grande aliado: As Pessoas</p>	<p>Observa que elas é que podem ser o sucesso ou fracasso da empresa, tudo depende de como elas são administradas. Se há uma boa gestão, um bom programa de treinamentos, normas e procedimentos nos quais elas devem seguir. Claro que se tem que motivar por meio de gratificações, salários, benefícios e um plano de promoções.</p>
Da Silva (2013)	<p>A Importância Do Setor De Recursos Humanos</p>	<p>as organizações necessitam das pessoas e de seu comprometimento a fim de tornar a empresa cada vez mais bem-sucedida.</p>

		<p>Portanto, uma empresa é representada por seus funcionários. A área de RH, portanto, é de suma importância nas empresas, pois trabalha diretamente com pessoas. Os colaboradores de uma empresa devem ser intimamente relacionados e comprometidos com a missão e visão da empresa.</p>
Da Cruz et al (2015)	Recursos Humanos: Presente Nas Organizações	<p>Compete ao RH o papel de preparar o contexto cultural para que as transformações necessárias sejam internalizadas na organização, desenvolvendo ações de sensibilização, preparação e capacitação das pessoas para se destacarem no novo cenário. O RH no contexto atual é atrelado às estratégias das organizações, direcionadas para os resultados, bem como ao desenvolvimento de um comportamento competente, por parte de seus talentos.</p>

3. O SETOR ANALISADO

É o capital intelectual de uma organização ou empresa, sendo ele o maior ativo da organização, pois sem as pessoas não existe operacionalidade empresarial por mais mecanizada que seja a organização.

A gestão de Recursos Humanos contém um conjunto de práticas usadas para planejar, recrutar e selecionar pessoas, analisar e definir cargos e funções, avaliar, desempenho no trabalho, salários e benefícios, entre outros.

Além destas funções a Gestão de RH desenvolve um papel estratégico na empresa, fazendo com que o profissional seja um importante líder para a organização capaz de traçar os objetivos para manter a motivação, fazendo com que a organização se torne mais competitiva e forte no mercado.

3.1 Características do setor

A empresa não tem um setor de RH específico, pelo fato de ser uma microempresa, o proprietário opta por ser o responsável de organizar e controlar todos os setores como:

- Financeiro,
- Compras,
- Administrativo,
- Gerência,
- Recursos Humanos,
- Marketing,

O gestor e proprietário no exercício de gerenciamento traz motivação e interação para equipe, apresenta rapidez na resolução de problemas, porém quando se preocupa em ajudar uma setor os outros sofrem carência de ideias e mudanças.

4.2 Diagnóstico da situação encontrada

Diante dos problemas analisados é notória a dificuldade para conciliar ao mesmo tempo vários serviços, quando socorre um, o outro está necessitando de apoio.

Recrutamento e seleção, por exemplo, o próprio dono que faz as contratações. Ele sabe como ninguém o que está contratando, mas precisa saber mais, a cada entrevista ele precisa

fazer muitas perguntas para checar o conhecimento do candidato, dessa maneira que se encontra perde muito tempo. Se ele materializar este conhecimento em um setor específico ele ganhará agilidade nas contratações, pois o setor traz informações pesquisadas prontas.

Treinamento é outro fator que está em déficit pelo fato de que o proprietário está sobrecarregado com os objetivos, como consequência a falta de tempo acaba deixando em brancos algumas tarefas importantes que deveriam ser concluídas na empresa.

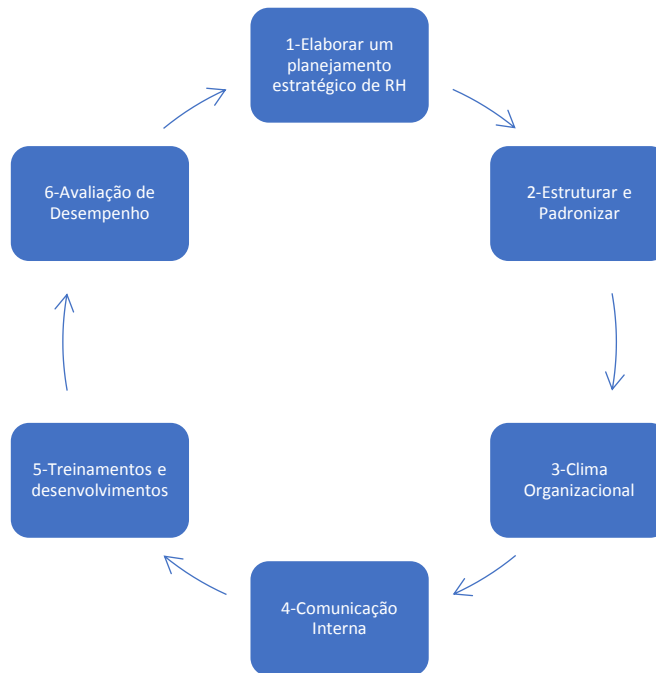
Portanto com essas melhores resumidas em setores estaria abrindo as portas para novas oportunidades de inovação para todos os setores da empresa.

4 AS SOLUÇÕES PARA A SITUAÇÃO ENCONTRADA.

Diante dos problemas encontrados pode se chegar a conclusão de que a empresa precisa imediatamente contratar pessoas específicas para os setores de RH, marketing, estoques e treinamento de pessoas.

A necessidade de contratar essas pessoas é devida a falta de tempo do proprietário, começando por uma pessoa para ser responsável pelo RH que com sua visão logo buscará colaboradores capacitados e qualificados para as demais deficiências do estabelecimento, pois mesmo sendo uma microempresa a visão é a mesma de todas as empresas, ou seja, crescer dentro do mercado local ou até mesmo regional. Para isto é necessário implantar o setor de rh dentro da empresa, seguindo os seguintes passos:

Figura 2. Implantando RH em pequenas empresas



Fonte: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/implantando-o-rh-em-pequenas-empresas/>

1- Elaborar um planejamento estratégico de RH (analisando a situação atual do ambiente, pontos que podem ser melhorados, estabelecer políticas e condutas, traçar objetivos, metas e estratégias para o RH).

2- Estruturar e padronizar processos e rotinas (organizar os processos, criar formulários, padrões para recrutamento e seleção, controle de benefícios, etc.).

3- Clima Organizacional (a partir de 10 funcionários, é possível aplicar um questionário e fazer um pequeno levantamento entre os colaboradores para identificar como está a motivação, relacionamento, perspectivas, entre outros. Através dos resultados será possível obter ideias sobre quais projetos podem ser desenvolvidos no futuro da organização).

4- Comunicação Interna (pequenas ações como um Mural, e-mails ou jornais informativos podem melhorar bastante a troca de informações. Encontros para comemorar aniversários também são um ótimo momento para desenvolver as relações.).

5- Treinamento e Desenvolvimento (cursos e treinamentos podem e devem ser oferecidos aos colaboradores: sejam de informática, português, atendimento ao cliente ou comportamentais).

6- Avaliação de Desempenho (As pessoas sentem necessidades de serem avaliadas, de receber feedback e de saber o que podem melhorar. Essa ferramenta é útil para estimular a

reflexão do colaborador sobre o seu desempenho, criando uma visão de futuro dentro da empresa e motivando-o para planejar a sua carreira.)

Pode se dizer que a filial teve de ser fechada pelo motivo de não haver pessoas específicas para o setor de RH e marketing, onde os colaboradores trabalhavam desmotivados e pediam demissão constantemente, por isso as contratações eram feitas então eram feitas sem análises de perfil, não havia recrutamento, nem seleção de pessoas, muitas das vezes os contratados não se adequavam aos requisitos da empresa. Podem ser criadas novamente filiais, quando que começar a investir nesses aspectos e também expansão da matriz que devido à variedade de produtos está com pouco espaço.

O marketing deve ser elaborado de maneira que chegue a toda população com um menor custo e mais eficácia, hoje a empresa utiliza como método de divulgação a rádio, esquecendo o principal meio de comunicação e informação que são as redes sócias, portanto a contratação de uma pessoa responsável para o setor de marketing é um salto muito grande para empresa levando em conta o quesito de divulgação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresentou as situações atuais da microempresa Moda Boa Sorte, uma loja de roupas com grande variedades, localizada na cidade de Monte Carmelo-MG, após as análises pode-se observar a falta de setores importantes.

A empresa vem sendo dirigida por Edmar Lourenço Diniz, que sozinho realiza o trabalho de recrutamento e seleção, contratação e treinamentos, marketing, setor financeiro e administrativo, e outras tarefas.

A empresa em primeiro lugar contratará um responsável pelo RH, e logo outras problemas e objetivos irão sendo desencadeados.

A empresa deverá investir pesado no quesito Recursos Humanos e marketing, usando da eficácia e tecnologia como seu principal aliado, quando se tem um setor de gestão de pessoas bem estruturado, automaticamente tudo começa fluir bem dentro da empresa.

É essencial que seus clientes percebam que a loja oferece novidades, lançamentos, está sempre buscando inovar. Para isso, sempre mude a decoração da vitrine e os produtos em destaque, Fazer uma boa divulgação em redes sociais é uma ótima maneira de seduzir clientes. O *layout* interno da loja também deve mudar pelo menos duas vezes no ano, indicando mudança de estações, eventos e feriados.

Na faculdade, na área de Recursos Humanos, seria interessante oferecer aos alunos práticas organizacionais e vivenciar as melhores formas de realizar uma entrevista, uma seleção e até mesmo um processo demissional, detalhes dessas atividades na prática e não teóricas. Dominando bem os ensinamentos da universidade, os alunos conseguiram adaptar melhor ou desenvolver práticas mais eficazes futuramente.

Sugere-se como pesquisas futuras, que sejam analisadas na empresa que foi implantado o setor de RH, se realmente o passo a passo foi importante, atendeu as necessidades e expectativas da empresa e se seria indicado para outras empresas.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier,2010.

Estruturação dos procedimentos de recursos humanos: **caso da madeireira Bernardon Ltda.**: Acessado em: www.ideau.com.br/getulio/restrito/upload/revistasartigos/113_1.pdf

Paola Guariso Crepaldi, Luiz Henrique Stuani e Paulo Ricardo Rodrigues (2006), A importância da gestão de contabilidade de Rh nas organizações: Acessado www.inovarse.org/sites/default/files/T16_047.pdf

RAIANE-RODRIGUES-DA-SILVA. pdf <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/Monografia>

RECURSOS_HUMANOS_PRESENTE_ORGANIZACOES.pdf
www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/1/3.

RH Portal – Acessado em: www.rhportal.com.br/artigos-rh/os-seis-processos-da-gestao-de-pessoas/

Significado de RH (2012) <<https://www.significados.com.br/rh/>> (acesso em 22/05/19 as 14:15)

Tamires Assis da Cruz e Lídia Chagas de Santana (2015) em Recursos Humanos
www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/25416357.pdf