Proposta de Implementação de Subsistemas Específicos no Setor de Recursos Humanos na Empresa DDG Varreduras



Alana Raisa Koslowski de Souza[1]; Kevellyn da Silva Lopes[2]; Renata Ferreira Padilha[3], Cláudio Roberto B. da Fonseca[4].

[1]UNIFACEAR - Centro Universitário [2]UNIFACEAR - Centro Universitário [3]UNIFACEAR - Centro Universitário [4]Faculdade Metropolitana de Curitiba –FAMEC, Estação Business School – IBEMEC, Faculdade Pequeno Príncipe – FPP.

RESUMO

Neste presente estudo foi desenvolvido e estabelecido o processo de recrutamento e seleção para a empresa DDG Varreduras. A partir deste contexto, o setor de recursos humanos torna-se mais valorizado, pois percebe o quão importante o capital humano para enfrentar o mercado globalizado. Tendo em vista essa percepção, este estudo tem como finalidade propor a implementação de subsistemas específicos no setor de recursos humanos na empresa DDG Varreduras, com intuito de estabelecer padrões para os processos de treinamento e desenvolvimento, assim melhorando a relação de empregado com empregador, possibilitando estabelecer politicas e normas na organização, sendo assim distinguir quais desafios a serem enfrentados. Para o presente estudo, a metodologia utilizada foi às pesquisas qualitativa, exploratória, documental, descritiva, juntamente ao questionário que foram desenvolvidos com os sócios da organização. A teoria aborda uma perspectiva importante com relação às contribuições do departamento de RH para a organização, mas mostra uma resistência em implementar o setor por parte de pequenas empresas, o que foi relativo com o resultado do questionário.

Palavras-chave: Recursos Humanos, Implementação, Recrutamento e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento.

ABSTRACT

In this present study was developed and established the process of recruitment and selection for the company DDG Sweeps. From this context, the human resources sector becomes more valued because it realizes how important human capital is to face the globalized market. In view of this perception, this study aims to propose the implementation of specific subsystems in the human resources sector in the company DDG Varreduras, in order to establish standards for the training and development

processes, thus improving the relation of employee with employer, making possible establish policies and standards in the organization, thus distinguishing which challenges to face. For the present study, the methodology used was qualitative, exploratory, documental, descriptive, along with the questionnaire that were developed with the partners of the organization. The theory addresses an important perspective regarding the contributions of the HR department to the organization, but shows a resistance in implementing the sector by small companies, which was relative to the result of the questionnaire.

Keywords: Human Resources, Implementation, Recruitment And Selection, Training And Development.

1 INTRODUÇÃO

Antigamente o setor de recursos humanos era simplesmente um departamento de pessoal de forma mecanicista, conforme passado o tempo tornou-se essencial dentro de uma organização. O mesmo veio para humanizar a relação de empregado com empregador, possibilitando outras realidades a partir de novas tecnologias e vantagens competitivas desenvolvendo o capital humano. Sendo assim, auxiliando os colaboradores e fornecendo ferramentas ao mesmo com objetivos em comum. (TACHIZAWA, FERREIRA E FORTUNA, 2004, p. 21).

O que diferencia uma gestão de outra, são as características dos elementos que as compõe em conjunto á capacidade de interferir na vida organizacional. Por definição, o modelo deve diferenciar a empresa em seu mercado, contribuindo para a fixação de sua imagem e sua competitividade. Em geral, as organizações se articulam em torno de alguns conceitos chave, que determinam sua forma de operações e a maneira pela qual direcionam as relações organizacionais nas empresas. (FISCHER, 2002, p. 12).

Este estudo tem como objetivo, desenvolver e estabelecer o processo do departamento de recrutamento e seleção da organização. Adquirindo o posicionamento de pessoas com potencial para atuar na alta administração da empresa, instruindo e desenvolvendo padrões de treinamentos, desenvolvendo os colaboradores á tornarem-se mais capacitados no decorrer da jornada. Sendo assim, estabelecendo políticas e normas de recursos humanos deixando claro o propósito da gestão.

2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ARH)

A administração de recursos humanos, nos dias atuais se tornou um elemento primordial e bem estruturado dentro das organizações de sucesso. Neste capitulo, serão abordados os temas teóricos para alcançar os objetivos gerais e específicos deste presente estudo, conceituando os processos relevantes que compõem a ARH.

De acordo com Chiavenato (2009, p. 1-2), a administração de recursos humanos, sobretudo é um suporte dentre formações de políticas sociais estabelecidas dentro de uma organização, relaciona-se ao fator fundamental de qualquer tipo de empresa, ou seja, "**Pessoas".** Toda corporação tem que se atentar que para trabalhar com pessoas deve-se comprometer ao comportamento humano, e também avaliar seus conhecimentos de vários sistemas e práticas focalizados na gestão de recursos humanos.

Em conformidade com Decenzo e Robbins (2001, p. 3), a administração de recursos humanos é a parte da organização que trata da proporção dos humanos. Tendo em vista dois modos, o primeiro é a administração de RH que propõe o cargo do staff de RH, o qual consiste em apoiar na organização. Sua função é conceder assistência nas questões administrativas dos colaboradores da linha, sendo assim, de modo direto incluído na produção de bens e serviços da organização. O segundo é a administração de RH que é uma ocupação de todos os administradores, atuando ou não em um departamento, existe um fato de que uma administração efetiva dos colaboradores requer que os executores pratiquem as atividades que os recursos humanos determinam.

2.1 Gestão de pessoas

De acordo com Dutra et. al. apud Fischer (2001, p. 19-20), gestão de pessoas é determinado por um conjunto de politicas, padrões e ações que interferem no comportamento humano.

Na gestão de pessoas é essencial para a empresa que seus colaboradores sejam capazes de compreender quais são suas habilidades á serem aplicadas nas atividades de desenvolvimento profissional, sendo assim gerando um bom desempenho. (LANGHI 2017).

2.1.2 Subsistemas dos Recursos Humanos

Para alcançar competências do capital humano se faz necessária perseguir um contexto de subsistemas de ARH. Diante disso, consiste em um processo global por meio que as pessoas são captadas e atraídas. É um sistema integrado que formam a administração de recursos humanos focada nas políticas e práticas empresarias para administrar as pessoas em seu ambiente de trabalho. (Chiavenato, 2009, p. 5-6).

Ainda de acordo com o autor, a administração de recursos humanos, é composta por cinco subsistemas que estão relacionados a atrair, aplicar, reter, desenvolver e monitorar talentos. Baseado nisso, são abordados como um sistema integrado sendo eles: Provisão, Aplicação, Manutenção, Desenvolvimento e Monitoração

2.1.3 Subsistemas de recrutamento

Em Conformidade com o autor Gil (2001, p. 91), as pessoas compõem a maior quantidade atuante na qual possui as organizações, necessitando ser recrutadas e selecionadas com o máximo de competência possível.

Na visão de Lacombe (2005, p. 65-79) deve ser executado em um setor concentrado, é uma atividade permanente, estando somente nas circunstâncias onde se encontram vagas. O recrutamento é a fase de um método que encerra com o acordo decisivo após a fase de experiência.

2.1.3.1 Recrutamento Interno

Quando se busca aproveitar o pessoal da organização, surgem algumas oportunidades internas que idealizam as possibilidades de carreira futura. Em longo prazo, auxilia a recrutar pessoas mais capacitadas, tende a ser mais ágil, visto que os colaboradores se encontram disponíveis e as vagas são ocupadas rapidamente. O gasto com admissão é quase inexistente, se obter uma análise acertada dos candidatos, a chance de sucesso tende a ser maior, em virtude de que eles localizam-se na organização desfruta com mais apreço os treinamentos dos colaboradores minimizando a possibilidade de reprovação pelos companheiros. (LACOMBE, 2005, p. 69).

De acordo com Decenzo e Robbins (2001, p.96), são disputadas as vagas divulgadas para funcionários internos, pois as organizações preferem promover funcionários que atuam dentro da empresa gerando oportunidades de crescimento profissional. Quando não identificado o candidato compatível com a vaga é feito o Recrutamento Externo.

2.1.3.2 Recrutamento Externo

O recrutamento externo da oportunidade para os colaboradores fora da empresa quando não se obtém sucesso dentro. É divulgado as vagas em anúncios, agencias de empregos, indicação de alguns funcionários que atuam na empresa, onde são relatados todos os dados necessários de uma determinada vaga. Se o cargo for alto, automaticamente é necessárias mais experiências. Algumas empresas preferem apenas o recrutamento externo. (DECENZO E ROBBINS 2001, p. 97).

Conforme Knapik (2012, p. 196), o recrutamento externo é realizado por meios que atraem colaboradores qualificados e que estão de acordo com a vaga divulgada, os candidatos buscam a oportunidade de acordo com sua necessidade e as empresas buscam pessoas capacitadas para suprir suas necessidades de competência profissional.

2.1.3.3 Recrutamento Misto

O recrutamento misto, é a mistura dos recrutamentos externo com o interno, afirma Decenzo e Robbins (2001, p.96) que muitas das organizações preferem seguir o procedimento de divulgar a vaga para que qualquer indivíduo se candidate.

Em conformidade com Ferreira, (2015, p.38), a organização no recrutamento misto aplica vários métodos para escolher o candidato esperado. Tendo como exemplo, a empresa pode decidir tanto pelo recrutamento interno quanto externo. Normalmente esse recurso é utilizado para suceder as perdas de um estabelecido de recrutamento e conceder uma estabilidade, de modo que consiga localizar o empregado ideal para função pretendida.

2.2 Subsistemas de Seleção

A seleção é composta por métodos que pretende aproximar candidatos possivelmente capacitados e habilitados em preencher cargos dentro da organização. Gil (2001, p. 91).

A seleção é a continuação do método que inicia com o recrutamento e finaliza com o contrato permanente posteriormente ao intervalo de experiência. Normalmente, a matriz de seleção realiza escolha precedente e o critério de decisão final pelo selecionado compete á gestão. (LACOMBE, 2005, p. 65-79).

2.3 Cultura organizacional

Na visão de Robbins (2009, p.226), a cultura organizacional é um conjunto de valores e crenças que induzem ao comportamento do trabalhador. Cada organização atribui sua cultura de acordo com suas necessidades, são diferentes uma cultura de outra organização, pois cada uma determina seguimentos diferentes. Através disso, o empregado entende-se que são essenciais hábitos para que ocorra a adaptação dentro da empresa, sempre compreendendo a doutrina da empresa.

Para uma determinada cultura dentro da organização, se faz necessário a valorização do conhecimento para que a estratégia seja bem conduzida. Sendo assim, envolve normas e valores que influenciam no comportamento perante as estratégias organizacionais para que se atinja o sucesso desejado.

2.4 Comportamento organizacional

O comportamento organizacional é um ensinamento sistemático com a aplicabilidade de buscar conhecimento sobre como os colaboradores agem dentro das organizações, quer seja como individuo ou através de grupos. Esta prática visa reconhecer as proporções que possibilitam descobrir uma forma mais efetiva e eficaz para os comportamentos dos colaboradores. (NEWSTROM, 2008 p. 3).

Em uma visão mais ampla o comportamento organizacional de acordo com os autores, busca analisar os comportamentos dos colaboradores dentro da organização, analisando as ações que os indivíduos costumam tomar para resolver problemas ou até mesmo dar ideias para que possa ser melhorado algo dentro da organização.

2.5 Treinamento

Em conformidade, com Boog (2002. p, 10), treinamento é atuação regularizada de educação para qualificação, o aprimoramento e evolução da pessoa viabilizando as condições conseguiram determinar que alguma fase do procedimento de treinamento e à procura de noções que guiem para um desfecho em torno da obtenção dos propósitos apresentados para o autoconhecimento.

2.6 Desenvolvimento

Treinamento de Desenvolvimento caminham lado a lado gerando resultados positivos, o desenvolvimento é como o colaborador esta se saindo durante um treinamento, como deve se comportar e desempenhar seu sucesso. Com isso, aumenta a base de habilidades dos colaboradores e com desenvolvendo aptidão para atender as necessidades. (BOHLANDER, SNELL, SHERMAN, 2003, p. 163).

3. METODOLOGIA

Na metodologia, o estudo foi realizado para o desenvolvimento da implementação de recursos humanos dentro da organização. Obteve o processo científico envolvido no planejamento, onde no início do estudo foi classificado com o desenvolvimento teórico sobre o assunto, originando-se por pesquisas qualitativa, exploratória, documental e descritiva.

Visando à melhoria dos métodos gerenciais dentro da organização, onde os procedimentos nos parâmetros do departamento de recursos humanos são primordiais. O setor encontra-se inexistente no momento, a ideia será facilitar a melhoria dos processos de empregado com empregador.

4 ANALISE DE RESULTADOS

O presente estudo consiste em uma análise dos subsistemas de recursos humanos, que foram realizados na empresa D. Rodrigues Junior e Cia Ltda, tendo como nome fantasia DDG Varreduras, com o propósito de averiguar as necessidades das atividades desempenhadas no processo de captação de pessoas, simultaneamente em companhia do treinamento e desenvolvimento, aplicando normas e políticas. Sendo utilizadas as pesquisas qualitativa, exploratória, documental e descritiva, juntamente ao questionário ao sócio.

4.1 A Empresa

A empresa DDG Varreduras surgiu no ano de 2007 em Mandirituba-Pr situada no endereço Avenida Paraná, Nº 465, bairro Centro.

A DDG Varreduras é atuante no mercado empresarial com a prestação de serviços de limpezas e de manutenções de vagões de carga no Paraná e em Santa. A

empresa hoje possui em seu quadro 20 colaboradores que prestam serviços para os clientes da empresa no ramo de logística. Sendo uma empresa de pequeno porte, a mesma ainda não estruturou a missão, visão e valores. Sendo assim, faz-se a sugestão neste estudo para a elaboração da missão, visão e valores, visto que o conjunto dos mesmos podem propiciar uma melhoria do crescimento organizacional e consequentemente auxiliar na implementação do departamento de Recursos Humanos, assim como nas suas políticas e normas para esta área.

A Empresa DDG Varreduras, está crescendo gradativamente e com isso, surge à necessidade de realizar a contratações de novos colaboradores para absorver esta demanda. Visando esta necessidade passa a existir, quase a obrigatoriedade, de a empresa ter um departamento de RH estruturado, formando assim a ideia de realizar a elaboração do presente estudo, para que a empresa possa torna-se mais competitiva no quesito de gestão de pessoas perante o mercado e mais atrativa para os atuais e novos colaboradores.

A presente proposta de implementação do departamento de Recursos Humanos é baseada nas informações da empresa solicitada pelos empresários, no ramo de prestação de serviços de manutenção e limpeza de vagões.

4.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES

Como mencionado anteriormente, a empresa não possuía a missão, visão e valores, para tanto, também foi elaborado os mesmos como sugestão para futura apresentação para os sócios da empresa. A seguir segue as sugestões:

Missão:

‘’. Prover a solução de limpeza e manutenção de vagões com alta qualidade, eficiência e rapidez, atendendo as necessidades e expectativas dos nossos clientes com segurança e economia. ’’

Visão:

‘’. Ser reconhecida como uma das melhores empresas de prestação de serviços no segmento de limpeza e manutenção de vagões. ’’

Valores:

1- O cliente em 1º lugar.
2- Desenvolvimento e valorização das pessoas.

3- Garantir a eficiência e eficácia dos serviços prestados.

4.3 LEVANTAMENTO DE NECESSIDADE DOS RECURSOS HUMANOS

Neste momento foi levantado, por intermédio do questionário elaborado com os sócios da empresa, os problemas que ocorrem com a falta do departamento de Recursos Humanos/gestão de pessoas da empresa.

No levantamento ficou evidenciado os problemas com o recrutamento e seleção dos colaboradores, falta de treinamento e desenvolvimento dos mesmos e com a falta de conduta das políticas de RH, visto que este último pode também estar ligado com a falta da missão, visão e valores, onde também se justifica a importância de a empresa ter estes itens bens definidos na sua cultura organizacional.

A importância de obter o departamento de recursos humanos dentro da empresa DDG Varreduras, é para aprimorar uma visão mais estratégica empresarial que agregam ao desenvolvimento da empresa com o RH bem estruturado. Devido à falta desse departamento, vem surgindo algumas dificuldades perante o recrutamento e seleção de candidatos para o preenchimento das respectivas vagas existentes, com isso implica o posicionamento de treinamento e desenvolvimento.

4.4 Recrutamento

O recrutamento de colaboradores é uma das preocupações frequentes dos gestores de Recursos Humanos, e com certeza, fazer um processo de recrutamento cada vez mais eficiente. Esta preocupação é bastante pertinente, pois quanto melhor for este recrutamento e a avaliação dos candidatos, melhores também serão os resultados da empresa em curto, médio e longo prazo.

Para tanto, a empresa precisa desenvolver uma visão sistêmica que permita aos gestores de RH melhor identificar quais são as verdadeiras necessidades da de todos os setores que a empresa está contratando, em termos de mão de obra, e definir claramente os objetivos de cada etapa deste importante procedimento. Desse modo, será abordado a seguir, os procedimentos e ações mais adequados para que a DDG Varreduras possa fazer a implantação do setor de RH, assim como instituir os subsistemas de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento, assim como as políticas e normas que irão reger estes processos.

No início do processo de recrutamento a empresa deverá seguir os procedimentos estabelecidos a seguir, no que tange a forma de abordagem, porém, depois, as ações

vão se tornando cada vez mais específicas e se afunilando de acordo com o perfil de cada vaga.

4.4.1 Requisição de Pessoal

Os gestores da empresa DDG Varreduras, realizam o levantamento das necessidades para novas contratações, podendo essas vagas ocorrer por falta de mão de obra, pois seu quadro de colaboradores está reduzindo, ou por motivos de férias, licenças e até mesmo por afastamento médico. A DDG Varreduras com isso, solicitara ao departamento de RH a requisição de abertura das respectivas vagas.

4.4.2 Divulgação da Vaga

Para a divulgação das vagas da empresa DDG deve ser feita de pelo recrutamento interno ou externo, de acordo com os passos a seguir:

a) Internamente: A vaga é divulgada internamente e os funcionários que tenham interesse pela vaga podem se candidatar. Observamos que o interno não seria tão viável para a empresa, pois o número de colaboradores é reduzido e talvez não tenha pessoas capacitadas para as vagas, mas também não é proibido.

b) Externamente: O mais adequado para a empresa DDG Varreduras é o recrutamento externo, pois é divulgado externamente a pessoas que queiram entrar no mercado de trabalho com uma visão mais ampla, e com mais experiências e conhecimentos diferentes do que já atuam na organização.

c) Também sugerimos para a empresa que se faça o recrutamento misto é a junção tanto pelo externo quanto interno, onde as oportunidades possam ser para ambos os lados.

4.4.3 Triagem de Currículo

Após o recebimento, o setor de recursos humanos irá realizar a análise dos currículos de acordo com a descrição de cargo atribuído a vaga.

4.5 Seleção

O processo de seleção é tão importante como o de recrutamento dentro das atividades dos Recursos Humanos. Pois, por meio dele, é possível contratar

colaboradores competentes e que tenham sintonia com a cultura organizacional da empresa, neste caso com a DDG Varreduras.

O processo de seleção sugerido para esta empresa é composto desde o momento da correta divulgação da vaga até o mapeamento do perfil comportamental dos candidatos. Procurando com isso garantir uma boa eficiência do processo de contratação. Pensando nisso, a seguir, será demostrado o passo a passo para arquitetar um processo seletivo da empresa.

4.5.1 Testes

Posteriormente a esse procedimento podendo ser aplicado uma prova de conhecimentos gerais, onde consiste em avaliar seus conhecimentos perante a atualidade e habilidades numéricas, testes físicos devido à limpeza podem ocorrer vagões que exijam uma limpeza pesada, teste psicológico para avaliar seus aspectos emocionais visando seu comportamento em equipe. Sendo assim, determinada característica conforme à necessidade de políticas e normas de contratação da empresa.

4.5.2 Entrevista

Para a entrevista do candidato, o ideal é que seja feito com o responsável dos recursos humanos, passando esta etapa o candidato deverá ser encaminhado para uma segunda entrevista com o seu gestor direto da empresa, onde nesta entrevista será avaliado o conhecimento e capacidade técnica do candidato.

Ocorrendo a aprovação neste último processo o candidato será encaminhado para o processo de admissão na empresa, que conta com o processo de exame admissional, entrega de documentação, ambientação e depois de cumprida essas etapas o mesmo será encaminhado para a ambientação e início nas suas atividades.

4.5.3 Contratação

Após as entrevistas, o candidato selecionado que atendem os requisitos de capacidade técnica e competências exigidas em descrição de cargo, é contato pelo RH e orientado em como proceder para efetivação da admissão e os candidatos reprovados também são contatados, porém, para retorno negativo.

4.6 TREINAMENTO

Feito a contratação, o colaborador será submetido ao treinamento direcionado a sua respectiva área. A importância do treinamento é perante a qualificação aprimorando a evolução do indivíduo, o colaborador necessita de algum tipo de treinamento seja ele do mais simples ao mais complexo para a preparação de como exercer sua função.

4.6.1 Planejamento

Cabe aos líderes de cada setor o planejamento de treinamentos a serem aplicados a suas equipes.

4.6.2 Opções de Treinamentos

- Interno: Ministrado por um colaborador para outros colaboradores dentro da própria empresa.
- Externo: Realizado por profissional terceiro para com os colaboradores da empresa.
- Distancia: é executado pelos computadores de forma online por vídeos aulas, cursos.

Para a empresa DDG visa que o treinamento mais adequado é o interno, pois através dele, é feito dentro da organização facilitando o acesso de seus colaboradores aos treinamentos e palestras, sem ter a preocupação de se descolar para outro ambiente. Sendo assim reduzindo os custos com treinamento externo.

4.7 Desenvolvimento

Através do treinamento e capacitações em que a DDG Varreduras já realizou com seus colaboradores para a qualificação dos mesmos, o departamento de RH visa que é necessário fazer o desenvolvimento individual de seus colaboradores, para avaliar quais são as habilidades que cada um possui. Sendo assim, percebe que com o desenvolvimento de seus colaboradores, o clima e a cultura trazem mais inovação para a Empresa.

A DDG Varreduras se preocupa de fato com o desenvolvimento e crescimento conseguindo ter vantagens competitivas muito maiores, trazendo benefícios internos e externos para a empresa. Os benefícios que alcançamos com o desenvolvimento são:

- Atração de talentos: a empresa se preocupa com os colaboradores conseguindo atrair muito mais atenção dos profissionais do que outras empresas. Isso acontece devido à valorização que o profissional tem dentro da nossa organização.
- Retenção de talentos: nossos colaboradores são capacitados e se sentem mais produtivos e engajados dentro do ambiente organizacional. Isso faz com que se sintam confortáveis com as atividades que realizam, diminuindo a taxa de rotatividade.
- Fortalecimento da marca: quando o desenvolvimento dos colaboradores é feito de forma eficaz, seus resultados não ficam somente na parte interna. O mercado acaba reconhecendo a qualidade dos serviços prestados pela nossa empresa, fazendo com que a marca se fortaleça no mercado.

4.8 NORMAS E POLITICAS

Podemos demonstrar algumas normas e políticas que devem ser seguidas pelos colaboradores:

- Cartão Ponto: os colaboradores da DDG Varreduras devem respeitar os horários estabelecidos pela organização.
- Jornada de trabalho: fica estabelecido o horário de trabalho das 08h00min horas às 12h00min e das 13h00min às 18h00min que totalizam 40 horas semanais.
- Obrigatoriedade do uso do uniforme: a postura do colaborador da DDG Varreduras reflete muito a imagem que a organização visa mostrar aos clientes, sendo eles tanto interno como externo.
- Sobre as relações humanas da empresa DDG Varreduras, todos os empregados, sem distinção, devem colaborar de forma eficaz à realização dos fins da Empresa, sendo assim, respeitando os superiores e colegas de trabalho desde o primeiro dia de serviço.

5 CONCLUSÃO

Nossa proposta de implementação de subsistemas específicos no setor de recursos humanos para a empresa DDG Varreduras, surgiu através de conversa com os sócios, onde os mesmos nos mostraram dificuldades e necessidades sem o departamento de recursos humanos, com isso resolvemos propor está implementação.

As organizações precisam de colaboradores que tenham compromisso de tornar a empresa e seu ambiente de trabalho bem sucedido, por isso a empresa é representada por seus colaboradores, pois eles são a cara da organização, porque são eles que fazem com que a empresa cresça através dos serviços que os mesmos prestam para a organização.

A implementação do departamento de recursos humanos na empresa DDG Varreduras, será de extrema importância, pois durante o processo ocorreu vantagens para a organização que melhorou a relação de empregado com empregador. Sendo assim, os gestores perceberam a importância de ter este departamento em sua organização, com isso fazendo com que os sócios mudassem a visão em relação a seus colaboradores, descobrindo o quão importante eles são para a empresa.

Visamos que a nossa proposta foi de grande valia para a DDG Varreduras e para os sócios, com o desenvolvimento do processo recrutamento e seleção ficou mais fácil de trabalhar, pois esse departamento trabalha diretamente com as pessoas, com isso se tornou mais fácil dos sócios saberem as suas necessidades de estruturar e criar processos de treinamentos e desenvolvimentos para os colaboradores atuantes da organização e também sua necessidade de realizar contratações novas, estabelecendo políticas e normas de recursos humanos. Com o departamento os sócios podem deixar de se preocupar em eles realizarem as contratações, podendo deixar nas mãos dos responsáveis pelo departamento, com isso os mesmo podem realizar outras atividades na organização.

6 REFERÊNCIAS

BOOG, Gustavo G.; BOOG, Magdalena T.. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento:** Um guia de operações. Manual Oficial da ABTD. 2. Ed. São Paulo: Pearson, 2002.

BOHLANDER, Gerorge; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Thomson, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos:** Como Incrementar Talentos na Empresa. 7. Ed. São Paulo: Manoele Ltda., 2009.

DECENZO, David A.; ROBBINS, Stephen P.. **Administração de Recursos Humanos.** 6. ed. Rio de Janeiro: Ltc, 2001.

DUTRA, Joel Souza et al. **Gestão por Competências:** Um Modelo Avançado Para o Gerenciamento de Pessoas. 2. ed. São Paulo: Gente, 2001.

FERREIRA, Isabelle. **RH OBJETIVO:** Práticas Aplicadas ao Departamento Pessoal e Recursos Humanos. São Paulo: Clube de Autores, 2015.

FISCHER, André Luiz et al. **As Pessoas Na Organização:** A Gestão de Pessoas na Organização. 2. Ed. São Paulo: Gente, 2002. Coordenadora: Maria Tereza Leme Fleury.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas:** Enfoque nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e Talentos.** São Paulo: Intersaberes, 2012.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências.** São Paulo: Saraiva 2005.

LANGHI, Celi. **Gestão de pessoas e Comportamento Organizacional.** São Paulo: Senac, 2017.

NEWSTROM, John W.. **Comportamento Organizacional:** O comportamento Humano no Trabalho. 12. ed. Rio Grande do Sul: Amgh Editora Ltda, 2008.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Claudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com Pessoas:** Uma Abordagem Aplicada às estratégias de negócios. 3. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.