



A GESTÃO DE PESSOAS NA ÁREA DE FOMENTO MERCANTIL: UM ESTUDO DE CASO NA IGUANA FACTORING FOMENTO MERCANTIL LTDA

Andrea Kaliany da Costa Lima¹; Glédson Kennedy da Silva²; Hudson do Vale de Oliveira³; Ana Karina dos Santos Souza Queiroz⁴

RESUMO: O setor de recursos humanos apresenta uma prática contingencial e situacional sem, no entanto, esquecer que o foco principal são as pessoas, que devem ser vistas como parceiras, colaboradoras, fornecedoras de conhecimento, e detentoras de habilidades e capacidades. Novos desafios estão sempre surgindo para as organizações diante do paradigma da globalização, por isso as pessoas têm um papel importante a cumprir na promoção do sucesso desses empreendimentos. Nesse contexto, esse estudo tem como objetivo avaliar a atuação do setor de recursos humanos e sua colaboração no desenvolvimento das atividades da Iguana Factoring Fomento Mercantil Ltda.. Com isso conseguiu-se responder o seguinte problema: o setor de Recursos Humanos tem contribuído para a melhoria das atividades desenvolvidas na empresa Iguana Factoring? A pesquisa é caracterizada como uma pesquisa-ação, pois visou-se definir e buscar soluções para os problemas organizacionais. A coleta de dados deu-se através da observação e por meio da aplicação de questionários. A pesquisa bibliográfica foi utilizada para a elaboração da fundamentação teórica. O universo da pesquisa foi a Iguana Factoring Fomento Mercantil Ltda. Utilizou-se uma amostra de 15 funcionários dos mais diversos setores existentes na organização. Apenas 13% dos entrevistados, responderam que consideram o RH da Iguana Factoring muito atuante. O RH deve assumir uma postura mais dinâmica dentro da empresa, mudando seu perfil de modo a colaborar para o desempenho desta e dos funcionários, evidenciando a sua real importância como parceiro da organização e auxiliando os funcionários, cada vez mais, na sua capacitação e desenvolvimento, como garantia da melhoria contínua dos serviços oferecidos.

PALAVRAS-CHAVE: Globalização; Gestão de Pessoas; Administração de Recursos Humanos.

INTRODUÇÃO

As organizações vêm sofrendo sérios desafios, tanto de natureza ambiental quanto organizacional, inseridas no contexto da globalização, da evolução, das comunicações, do desenvolvimento tecnológico, do acirramento da competitividade etc. por isso, acredita-se que por meio das pessoas as organizações poderão superar esses obstáculos.

É nesse sentido que o setor de RH se torna indispensável. Para Chiavenato (2004) o conceito de recursos humanos pode ser explicitado da seguinte forma:

¹ Mestranda em Administração pela Universidade Potiguar – UnP e Professora do Departamento do Curso de Administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. andreakalianny@yahoo.com.br

² Administrador pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN. gledsonkennedy1@hotmail.com

³ Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Agronomia pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. HUDSON_VALE@yahoo.com.br

⁴ Mestranda em Administração pela Universidade Potiguar – UnP e Professora da Universidade Potiguar – UnP. AKSSQ@hotmail.com

É o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

O autor enfatiza ainda, que atualmente esse conceito expandiu, cabendo a esse setor: ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão; proporcionar competitividade à organização; proporcionar à organização colaboradores bem treinados e bem motivados; aumentar a satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho; desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho; administrar mudanças e manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável.

Portanto, o objetivo principal deste trabalho é avaliar a atuação do setor de recursos humanos da Iguana Factoring Fomento Mercantil Ltda.. Buscou-se ainda identificar o nível de satisfação de seus funcionários e avaliar a importância do setor de recursos humanos na capacitação e qualificação profissional.

MATERIAL E MÉTODOS

Para o desenvolvimento deste trabalho utilizou-se primeiramente a técnica de observação. Segundo Roesch (1999), esse trabalho pode ser caracterizado como uma pesquisa-ação, pois tem como objetivo definir e buscar soluções para os problemas organizacionais da empresa em estudo.

Utilizou-se, para embasamento teórico, a pesquisa bibliográfica realizada em livros relacionados ao tema de gestão de pessoas, etc. Aplicou-se um questionário com perguntas fechadas e abertas para identificar a percepção dos funcionários quanto ao setor de RH da empresa, atingindo, dessa forma, os objetivos pré-estabelecidos. A amostra foi de 15 funcionários auxiliares de escritório.

Os dados da pesquisa foram analisados quali-quantitativamente e utilizou-se a exposição de gráficos, através do método estatístico, para melhor apresentação dos dados.

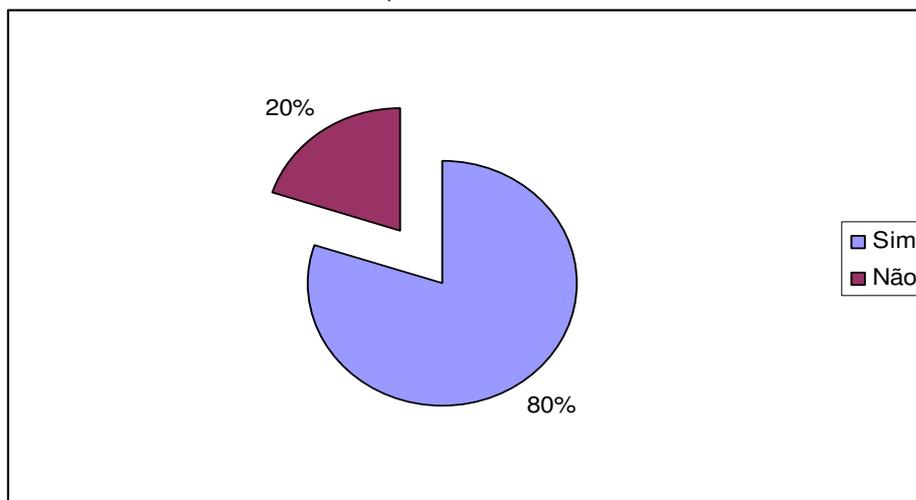
RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir serão apresentados e analisados os dados da pesquisa.

SOBRE A EXISTÊNCIA DO RH NA EMPRESA

Quando questionados sobre o conhecimento da existência do setor de RH da empresa, de acordo com o gráfico 1, o equivalente a 80% do total da amostra afirmou ter conhecimento e, apenas, 20% afirmaram não ter conhecimento sobre tal setor.

Gráfico 1 – Sobre a existência do RH na empresa



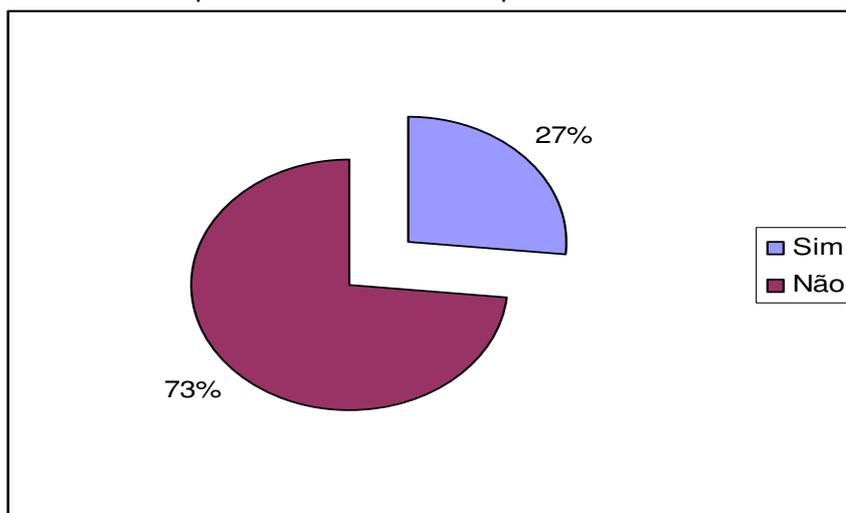
FONTE: Autores, 2009.

Com base nos dados encontrados pode-se afirmar que o setor de RH, na Iguana Factoring, existe e está em atividade, porém demonstra uma falha em não se fazer conhecido por todos os funcionários, o que revela que não há uma política de apresentação do funcionário ao RH da empresa. Essa falha pode gerar alguns conflitos entre os funcionários e diminuir a credibilidade do setor dentro da empresa.

O SETOR DE RH CONTRIBUI PARA MELHORAR O DESEMPENHO DO FUNCIONÁRIO NA ORGANIZAÇÃO

Quando questionados sobre a existência de contribuição do setor de recursos humanos da empresa para a melhoria do desempenho dos funcionários dentro da organização as respostas, como podem ser observadas no gráfico 2, foram as seguintes: 27% dos funcionários afirmaram que sim e a grande maioria dos entrevistados, 73%, afirmaram que não.

Gráfico 2 - O setor de RH contribui para melhorar o desempenho do funcionário na organização



FONTE: Autores, 2009.

Ao pedir que justificassem suas respostas, àqueles que responderam sim, afirmaram que a contribuição ocorre através da realização de cursos e treinamentos oferecidos pelo

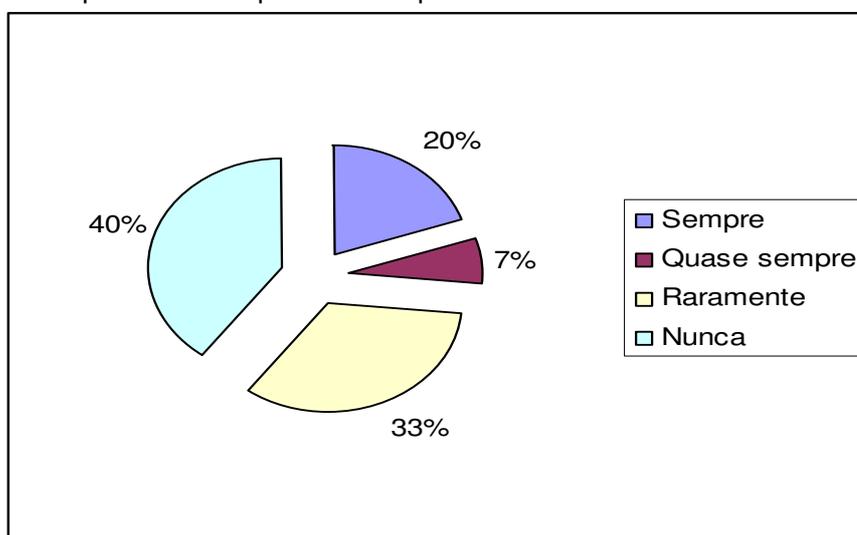
setor. Já àqueles que responderam não, citaram fatores como: ausência, muita burocracia e falta de autonomia para justificarem suas respostas.

O fato é que o resultado dessa questão é preocupante, pois quase a totalidade dos entrevistados consideram que o RH da empresa não os auxilia no seu desenvolvimento, sendo que o relacionamento com os funcionários é uma função primordial do setor de RH. Dessa forma, pode-se observar que, quanto a este aspecto, o setor de RH da empresa se mostra negligente.

SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE O RH DISPONIBILIZA TREINAMENTOS

Detectou-se que 20% dos funcionários entrevistados afirmaram que o RH sempre disponibiliza treinamentos. Apenas 7% afirmaram que a disponibilização de treinamentos por parte do setor ocorre quase sempre. Já 33%, afirmaram que o RH da empresa raramente oferece treinamentos e 40%, como pode ser observado no gráfico 3, afirmaram que nunca o setor oferece treinamentos.

Gráfico 3 - Sobre a frequência com que o RH disponibiliza treinamentos



FONTE: Autores, 2009.

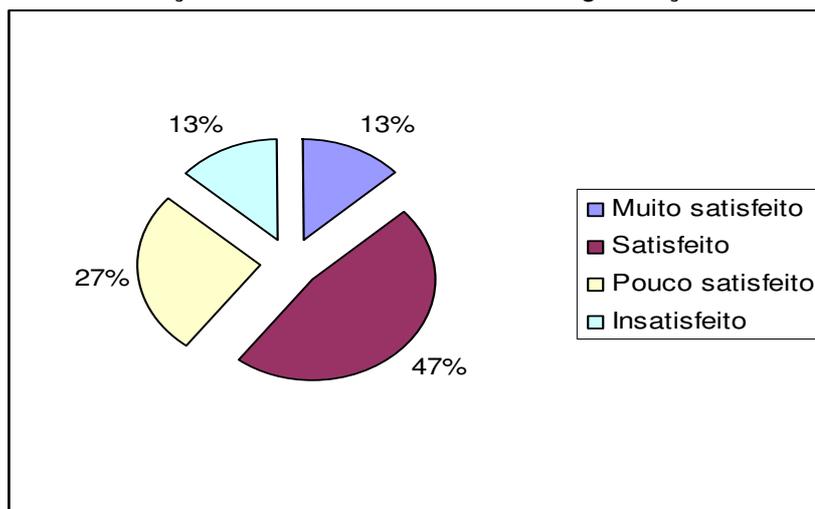
As divergências encontradas nas respostas se deve ao fato de que o RH não tem uma política de treinamentos. Geralmente procura-se atender setores como: contabilidade e financeiro e os demais raramente ou nunca.

Essa forma de atuação do RH, não reconhecendo a necessidade dos demais setores quanto a realização de treinamentos, gera uma desmotivação nos funcionários, uma vez que a realização de treinamentos, capacitando os funcionários para que eles se tornem mais engajados, produtivos, criativos e inovadores, é uma das formas para se criar um estado motivacional positivo dentro da organização.

DEFININDO A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Questionou-se também como os funcionários se julgavam dentro da organização, buscando, com isso, averiguar a sua satisfação. Através do gráfico 4 visualiza-se a seguinte situação: 13% se julgam muito satisfeito dentro da organização, 47% se dizem satisfeito, 27% afirmaram que estão um pouco satisfeito e somente 13% afirmaram que estão totalmente insatisfeitos.

Gráfico 4 - Definindo a satisfação do funcionário dentro da organização



FONTE: Autores, 2009.

Pelo resultado observado no gráfico acima, percebe-se que a maioria dos funcionários está satisfeita dentro da organização e que 40% do total dos entrevistados se julgam um pouco ou totalmente insatisfeito.

PONTOS QUE PODERIAM SER MODIFICADOS PARA MELHORIA DAS FUNÇÕES SOB A VISÃO DOS FUNCIONÁRIOS

As sugestões de melhorias dadas pelos funcionários foram bastante coerentes com as respostas do questionário, estando focalizadas em três pontos principais: 1) Que a distribuição das tarefas seja coerente, ou seja, as tarefas para cada cargo sejam definidas de acordo com o que a função exige; 2) Que os treinamentos sejam constantes e distribuídos para todas as áreas da empresa; e 3) Que seja implantada uma política de cargos e salários na empresa.

Seria importante que a empresa em estudo tivesse um canal de comunicação eficiente para que os profissionais pudessem sugerir suas idéias e expressar suas dificuldades, pois isso facilitaria bastante para a resolução de problemas e, até mesmo, na prevenção destes.

CONCLUSÃO

Detectou-se que o RH se restringe basicamente a executar as atividades administrativas, o que vem gerando grande insatisfação aos servidores, pois, de acordo com sua percepção, a função do RH ao longo dos anos tem sido a de administrar as pessoas, e não administrar com pessoas, repetindo os processos e inovando pouco.

O RH deve assumir uma postura mais dinâmica dentro da empresa, mudando seu perfil de modo a colaborar melhor para o desempenho desta e dos seus funcionários, evidenciando a sua real importância como parceiro da organização e auxiliando os funcionários, cada vez mais, na sua capacitação e desenvolvimento, como garantia da melhoria contínua dos serviços oferecidos.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.