GESTÃO DE PESSOAS NA GESTÃO EMPRESARIAL E SUA INTEGRAÇÃO PRÁTICA E LEGAL

BOSCHMANN, Amanda Martens[1]
MORAES, Letícia da Fontoura[1]
AIRES, Mikaella Lopes[1]
BITTENCOURT II, Paulo Renato de Macedo[1]

PRESTES, Caroline Soares[2]
KAUPP, Dirnei Saggionno[2]
PERBONI, Viviane[2]

RESUMO:
Este trabalho acadêmico demonstra no seu contexto geral a importância da Gestão de Pessoas na Gestão Empresarial das organizações e a sua integração prática e legal, tendo como base a empresa Alemaq Assistência Técnica, uma empresa prestadora de serviços de manutenção e venda de peças e acessórios de eletrodomésticos da linha branca, na cidade de Bagé-RS, a partir disso; buscou-se analisar a estrutura organizacional da empresa, desenvolvendo através da estruturação dos cargos, o organograma que constitui o quadro de funcionários da empresa, foi feita a descrição de cargos, que pode ser utilizada na contratação de um novo funcionário, também a realização do mapeamento de competências do setor de RH, que contribui no momento do recrutamento e seleção de um novo candidato para as vagas na empresa. Além disso; o estudo deste trabalho acadêmico concentra-se na melhoria das atividades da empresa Alemaq, possuindo como objetivo implementar um novo funcionário para contribuir nas funções da organização, utilizando métodos de Recrutamento e Seleção e visando também o bem-estar da organização como um todo, como resultado constatou-se, que há condições para a contratação de um novo colaborador para a empresa, pensando na não ocorrência de sobrecarga por tarefas e um atendimento mais dinâmico. Sendo assim, colaborando com a evolução nos resultados da empresa, diante do mercado competitivo, visando e dando ênfase sempre na melhoria contínua da empresa e na sua qualidade da prestação de serviços aos clientes.

Palavras-chave: Assistência Técnica; Gestão; Organização.

ABSTRACT
This academic work demonstrates in its general context the importance of People Management in the Business Management of organizations and its practical and legal integration, based on the company Alemaq Assistência Técnica, a company providing maintenance services and sales of parts and accessories of white goods, in the city of Bagé-RS, from this; We sought to analyze the company's organizational structure, developing through the structuring of positions, the organizational chart that constitutes the company's staff, creating job descriptions, which can be used when hiring a new employee, also carrying out mapping of skills in the HR sector, which contributes to the recruitment and selection of new candidates for vacancies in the company. Furthermore; The study of this academic work focuses on improving the activities of the company Alemaq, with the objective of implementing a new employee to contribute to the organization's functions, using Recruitment and Selection methods and also aiming at the well-being of the organization as a whole, such as As a result, it was found that there are conditions for hiring a new employee for the company, considering the absence of task overload and a more dynamic service. Therefore, collaborating with the evolution of the results of the company Alemaq Assistência Técnica, in the face of the competitive market, always aiming and placing emphasis on the continuous improvement of the company and the quality of service provision to customers.

Keywords: Technical Assistance; Management; Organization.

[1] Docentes do Curso (Ciências Contábeis), Nível II 2024/II - Faculdade IDEAU – Bagé/RS.
*E-mail para contato: amandamartensboschmann@gmail.com
FERNANDES,Artur Jose Carvalho. As alterações geradas pela Reforma Trabalhista na relação empregado/empregador.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Gestão de Pessoas possui como objetivo a colaboração dos indivíduos da organização, no gerenciamento empresarial. (GIL; 2016)

A Gestão de Pessoas originou-se de um passado antigo, porém com diferentes conquistas ao decorrer do tempo, estabelecendo-se na atividade do exercício do trabalho, relações diversificadas através das evoluções tecnológicas e societárias. (GIL; 2016).

Este trabalho acadêmico demonstra além da importância da Gestão de Pessoas, a relevância do conhecimento dos aspectos legais como dos Direitos dos Trabalhadores, presente na Constituição Federal, artigo 7º, de 5 de outubro de 1998 e também as regras detalhadas nos artigos 58 a 65 da parte II da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) de 01 de Maio de 1943.

Posteriormente; os objetivos específicos deste trabalho acadêmico, trazem a análise de estruturas organizacionais, estruturação de cargos, mapeamento de competências e a descrição de cargos, demonstrando por meio do organograma os processos de recrutamento e seleção para a empresa Alemaq Assistência Técnica, uma empresa prestadora de serviços de assistência técnica de eletrodomésticos de linha branca, empresa localizada na cidade de Bagé, região da campanha, no estado do Rio Grande do Sul onde realiza um trabalho com mais de 40 anos de história e dedicação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir, constitui-se a revisão literária deste trabalho acadêmico.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS - CONCEITO:

A gestão de pessoas constitui-se na atividade gerencial que possui como objetivo a cooperação dos indivíduos atuantes na organização para a relevância dos objetivos organizacionais e individualistas que compõem uma evolução das áreas de Administração Pessoal, Administração de Recursos Humanos e Relações Industriais. (GIL; 2016)

O termo Gestão de Pessoas possui como objetivo substituir a administração de Recursos Humanos, sendo a mais tradicional entre os termos utilizados no período atual, para evidenciar a maneira de lidar com as pessoas na organização. (GIL; 2016)

O desenvolvimento histórico da Gestão de Pessoas pode ter sido originado em um passado antigo, quando alguns indivíduos começaram a contratar pessoas para a realização de determinadas tarefas, através de alguma forma de pagamento, originou-se a Gestão de Pessoas, dessa forma a Gestão de Pessoas conquistou diferentes formas ao decorrer do tempo, pois as relações estabelecidas na atividade do exercício do trabalho foram diversificadas através das evoluções tecnológicas e societárias. (GIL; 2016)

2.1.2 PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS E ASPECTOS LEGAIS

Processo, é um conceito emprestado pela biologia podendo significar a transição, ou um conjunto de transições que passam de uma condição para a outra, após modificado para a sociologia passando a associar a ideia de interação entre componentes diferentes agregados à ideia de movimento, mudança e fluxo. (DUTRA; 2016)

Os métodos e objetivos dos processos de gestão de pessoas denominam-se em: movimentação, desenvolvimento e valorização. (DUTRA; 2017)

Os processos são os componentes mais visíveis do modelo de gestão, são os atos previamente estabelecidos, seguem os fundamentos de gestão e destinam-se a aproximar os objetivos traçados de políticas próprias. (AMORIM; 2021)

Os componentes que integram o modelo de gestão de pessoas significam muito mais além de sua estrutura, das ferramentas e das práticas padronizadas do RH, eles compõem tudo aquilo que afeta de maneira significativa as relações entre funcionários e empresa, como os procedimentos que a empresa utiliza para envolver seus colaboradores e seus conceitos estratégicos, a maneira estabelecida pela empresa para interagir com os clientes ou a imagem que ela transmite sobre os seus produtos, aparelhos utilizados, ampliação tecnológica e sobre outros temas importantes relacionados à organização. (FISCHER; 2001 apud AMORIM; 2021 p.495)

2.1.3 ORGANOGRAMA EMPRESARIAL

De acordo com (CHIAVENATO; 2010 apud LOPES 2019; p.307), o organograma empresarial é uma representação gráfica da estrutura organizacional de uma empresa, evidenciando seus níveis hierárquicos e as relações de poder, tradicionalmente, muitas empresas mantêm organogramas rígidos e burocráticos, o que pode limitar a flexibilidade e a adaptabilidade às mudanças, prejudicando a agilidade na tomada de decisões. A inovação, nesse sentido, surge como uma forma de passar essas barreiras e tornar as organizações mais competitivas e adaptáveis.

Uma das condutas adotadas por empresas inovadoras e altamente competitivas é a inversão do organograma, o que pode tornar a estrutura organizacional mais humana, menos burocrática e mais ágil, esse modelo favorece a descentralização das decisões, autorizando que todos os colaboradores compartilhem responsabilidades e compreendam a visão global da organização, o que contribui para decisões mais rápidas e assertivas, a implementação dessa mudança exige uma cultura organizacional baseada na sinergia, onde a colaboração entre os membros da empresa se torna fundamental (LOPES; 2019)

Quando a empresa adota uma estrutura hierárquica rígida, as decisões tendem a ser centralizadas nos níveis mais altos, o que pode gerar uma cultura organizacional impositiva e pouco colaborativa, dificultando a delegação de responsabilidades. Com a inversão do organograma, a relação entre líderes e liderados torna-se mais tranquila e colaborativa, o que favorece a eficiência organizacional e o atendimento às necessidades dos clientes, tanto internos quanto externos, tornando a empresa mais competitiva no mercado. (LOPES; 2019)

Essa transformação organizacional, ao romper com paradigmas tradicionais, oferece uma nova perspectiva sobre o funcionamento das empresas, enfatizando a importância de um modelo mais horizontal e adaptável para enfrentar os desafios do mercado contemporâneo. (LOPES; 2019)

2.1.4 FINALIDADE DO ORGANOGRAMA

A estrutura organizacional do organograma representa o conjunto organizado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões que compõem as partes de uma empresa, nesse contexto, o organograma surge como uma ferramenta prática e visual para simplificar e representar graficamente essa estrutura. Ele facilita a compreensão dos níveis hierárquicos e a distribuição de funções dentro da organização. (OLIVEIRA; 2000 apud LOPES 2019; p.310)

Segundo (CHIAVENATO; 2010 apud LOPES; 2019 p.308), o modelo de organograma mais utilizado é o clássico, também conhecido como tradicional, devido à sua simplicidade e clareza, características que o tornam amplamente adotado pelas empresas para facilitar o entendimento das relações organizacionais. Além disso, (NEIS; PEREIRA e MACALI, 2017) ressaltam que há uma relação muito próxima entre estratégia e estrutura organizacional, reforçando que o organograma desempenha um papel crucial no alinhamento entre os objetivos estratégicos e a forma como a empresa está organizada. Assim, sua utilização contribui significativamente para uma gestão mais eficiente e estruturada.

2.1.5 DESCRIÇÃO DE CARGOS EMPRESARIAIS

Segundo os autores (TUANY; LIMA e MOREIRA, 2018) conceitua-se como descrição de cargos a referência de serviço ou função, tendo grande importância tanto para o empregador quanto para o colaborador, por se tratar de um documento que fornece informações detalhadas e específicas dos cargos da organização, e a padronização para realização das atividades.

Na mesma linha (CARVALHO e PERASSOLI; 2017) afirmam que a descrição de cargos, deve ser disponibilizada ao colaborador que ocupar o cargo, visto que é o que dá referência a dimensão do seu cargo e detalha o que o ocupante desenvolve na organização.

Os autores (CARVALHO e PERASSOLI; 2017) também defendem que as descrições de funções e cargos servem para o gestor, para o colaborador e para futuros ocupantes da vaga, pois com elas a organização consegue analisar os cargos e funções existentes, os que precisam ser criados e os que podem ser modificados ou evoluídos visando às constantes evoluções.

2.1.6 GESTÃO DE PESSOAS POR COMPETÊNCIA

Segundo (CARVALHO e LICKFELD; 2023), a gestão por competências manifestou-se como solução de uma carência no mundo organizacional, de fazer-se mais ágil, dinâmico, aprimorado em seus processos, consequentemente, mais competitivo, além de agir com um aspecto mais voltado para eliminar e reduzir as lacunas existentes, conforme o que se consegue alinhar o esperado em termos de capacidade, para alcançar os resultados estratégicos definidos e o que a organização tem na real, levando em conta as características de seus trabalhadores.

De acordo com (Vargas; et.al, .2021), no desenvolvimento em grupo, a finalidade é aprimorar as competências e compartilhá-las, tornando-se uma preferência nas instituições públicas. É primordial que o colaborador entenda que a organização onde trabalha, proporciona uma gestão baseada em competências. Isso favorece para que ele perceba mais oportunidades de evolução profissional e vivencie um ambiente de trabalho mais satisfatório. A procura constante por

conhecimento, novas habilidades e experiências deve ser coordenada pela Gestão por Competência, que executa um papel crucial nesta fase em que a qualidade do serviço público é prioritária. Com transformações constantes criadas pelas tecnologias e outras inovações, o funcionário precisa encontrar-se em processo de evolução constante, tendendo principalmente oferecer um serviço de qualidade à população. (VARGAS; 2021).

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho acadêmico descreve-se como uma pesquisa descritiva e qualitativa, utilizando como procedimento um estudo de caso, e para a coleta de dados utilizou-se a observação e a entrevista semi-estruturada.

A pesquisa descritiva tem como objetivo principal descrever as características de uma determinada situação, sendo regularmente utilizada em estudos de opinião, diferente das pesquisas exploratórias, que se caracterizam por um estágio inicial de investigação, as pesquisas descritivas exigem um conhecimento prévio do problema a ser analisado, o que permite a formulação de questões mais específicas, um exemplo típico dessa abordagem é o estudo do perfil de determinado público, com o intuito de identificar padrões relacionados a fatores como localização geográfica, tamanho das cidades ou faixas de renda (GUIMARÃES; 2020)

É importante destacar que os estudos descritivos não se resumem à coleta de dados, embora muitas vezes sejam realizados de forma superficial e desordenada. Para que um estudo descritivo seja valioso, é necessário que a coleta de dados tenha um objetivo claro e seja acompanhada de uma interpretação adequada, evitando a obtenção de informações irrelevantes, por isso, o planejamento cuidadoso da pesquisa é fundamental, considerando as questões a serem abordadas e os dados que realmente são relevantes para o estudo. (GUIMARÃES; 2020)

A pesquisa qualitativa foca nas características e aspectos de entidades e processos que não podem ser mensurados em termos de quantidade, intensidade

ou frequência, ela valoriza a compreensão da realidade como algo socialmente construído, destacando a relação próxima entre o pesquisador e o objeto de estudo, bem como os contextos específicos que influenciam a investigação, os pesquisadores qualitativos reconhecem que seus estudos são influenciados por valores e buscam responder a questões que exploram como as experiências sociais são formadas e adquirem significado. (LINCOLN; 2018)

O estudo de caso foi utilizado para a pesquisa, pois o estudo de caso, diferente de outros métodos de pesquisa, o estudo de caso representa o estudo constante de um ou de poucos casos, de forma a permitir detalhadamente um amplo conhecimento do fato que se planeja pesquisar, sua implementação demanda prolongada presença do investigador no local em que está sendo pesquisado e a utilização de vários métodos de coleta de dados. (GIL; 2021)

Por se tratar de uma pesquisa descritiva e qualitativa, usamos como forma de coleta de dados a observação indireta e a entrevista semi-estruturada, para a estruturação da entrevista foi utilizada a observação indireta, baseada nas informações da empresa e nos relatos da dona e dos funcionários, entendeu-se seu funcionamento como organização, com a entrevista semi-estruturada as dúvidas mais específicas em relação ao funcionamento da empresa, foram retiradas e utilizadas para a conclusão das análises.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A empresa Alemaq Assistência Técnica é uma empresa familiar atuante no mercado de consertos de eletrodomésticos de linha branca e venda de peças, atuando há 40 anos na cidade de Bagé, no estado do Rio Grande do Sul.

A Alemaq, inicialmente tinha como nome “Alemão das Máquinas”, sendo fundada pelo já falecido “Manfred Groeger”, o qual deixou a empresa para sua esposa “Luiza Groeger”, que hoje é a atual proprietária, e seus dois filhos “Dionatan” e “Marcelo”, atuais funcionários, que continuam prestando seus serviços para a comunidade bageense, onde possuem uma ampla fidelidade com seus clientes.

Com base no primeiro objetivo foi evidenciado que a organização denomina-se como uma sociedade optante pelo Simples Nacional, por se tratar de uma micro e pequena empresa, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Sendo elaborado o cartão CNPJ, com o objetivo de demonstrar a sua legalização como micro e pequena empresa, estando ilustrado na Figura 1.

Figura 1: Cartão CNPJ - Empresa ALEMAQ Assistência Técnica

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
19.451.991/0001-57 MATRIZ		27/12/2013

NOME EMPRESARIAL
[redacted]

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
ALEMAQ	ME

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
95.21-5-00 - Reparação e manutenção de equipamentos eletroeletrônicos de uso pessoal e doméstico

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
47.53-9-00 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo
47.57-1-00 - Comércio varejista especializado de peças e acessórios para aparelhos eletroeletrônicos para uso doméstico, exceto informática e comunicação

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
213-5 - Empresário (Individual)

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
R MONTEIRO ALVES	655	********

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
96.412-640	GETULIO VARGAS	BAGE	RS

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
[redacted]	[redacted]

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	27/12/2013

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

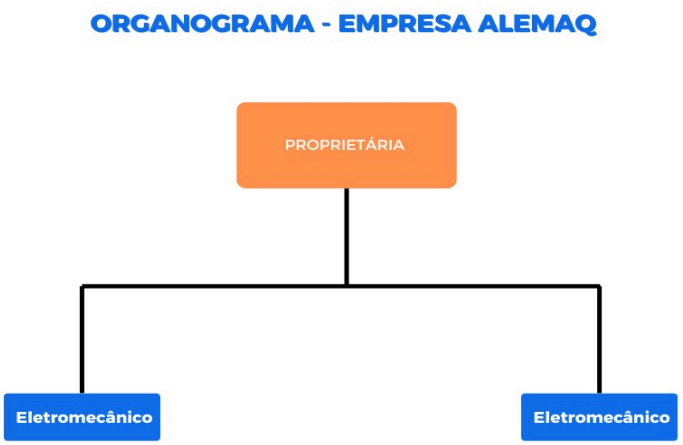
Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.
Emitido no dia 26/08/2024 às 15:14:24 (data e hora de Brasília). Página:1/1

Fonte: (Site Receita Federal, 2024)

Como demonstrado na Figura 1, o cartão CNPJ, é o cadastro nacional de pessoa jurídica, sendo um comprovante de inscrição e de situação cadastral, contendo o número de inscrição, data de abertura, nome empresarial e fantasia, entre outras informações, sua existência é fundamental, pois através deste cartão, é possível identificar se a empresa contratada existe e se está ativa. (ANDRADE; VITTO e ALVES; 2021, p. 41).

Conforme o seu tamanho, foi visto, que a Alemaq conta com um quadro de funcionários pequeno, como mostra a figura 2, seus serviços dispõem de consertos de eletrodomésticos de linha branca como geladeiras, freezers, lava-louças, máquinas de lavar roupas e secadoras, a empresa conta também com uma loja de venda de peças e acessórios, possuindo uma diferenciação no atendimento, sendo de assistência técnica especializada, ou seja presta manutenção de eletrodomésticos sem associação ao fabricante e assistência técnica autorizada, ou seja possui vínculo direto com o fabricante, atendendo garantias, sem cobranças como disposto na lei dos Direitos de defesa do Consumidor.

Figura 2: Organograma - Empresa Alemaq Assistência Técnica



Fonte: (Autores, 2024)

Através do organograma empresarial, que exemplifica em sua imagem a estrutura organizacional de uma sociedade empresarial. (CHIAVENATO; 2010 apud LOPES; 2019 p. 307), representado pela Figura 2, é possível observar o quadro de funcionários, que futuramente poderá ser utilizado para uma possível contratação de mais colaboradores, pois o organograma possui como objetivo representar em sua imagem gráfica a estrutura organizacional das empresas, com o objetivo de visualizar seus níveis hierárquicos. (LOPES; 2019).

Então para o aumento da produtividade e para aliviar os cargos existentes, é necessário o aumento de colaboradores, para isso, é necessária uma análise se a empresa tem condições financeiras de agregar mais pessoas, para isso uma das ferramentas é o pedido de um Plano de contas, como o exemplo da Figura 3.

Figura 3: Plano de Contas

1.	**ATIVO**
1.1	**ATIVO CIRCULANTE**
1.1.1	**DISPONÍVEL**
1.1.1.01	**Bens Numerários**
1.1.1.01.0001	Caixa - fundo fixo
1.1.1.02	**Bancos Conta Movimento**
1.1.1.02.0001	Banco X
1.1.1.02.0002	Banco Y
1.1.1.03	**Aplicações Financeiras**
1.1.1.03.0001	Banco X
1.1.2	**CRÉDITOS**
1.1.2.01	**Clientes**
1.1.2.01.0001	Clientes nacionais
1.1.2.01.0002	(-) Perdas estimadas em crédito de liquidação duvidosa
1.1.2.01.0003	(-) Ajuste a valor presente
1.1.2.01.0004	Faturamento para entrega futura
1.1.2.02	**Outros créditos**
1.1.2.02.0001	Contas a receber
1.1.2.02.0002	Títulos a receber
1.1.2.03	**Créditos de Funcionários**
1.1.2.03.0001	Adiantamento a funcionários
1.1.2.03.0002	Empréstimos a funcionários
1.1.2.03.0003	Adiantamento de férias
1.1.3	**PRODUTOS**
1.1.3.01	**Serviços**
1.1.3.01.0001	Consertos

Fonte: (Autores, 2024)

Na figura 3, é mostrado um exemplo de Plano de Contas, sendo o plano de contas uma espécie de relatório criado para direcionar o processo de aplicação da contabilidade em uma organização empresarial. (MARION; 2019)

Após feita a análise e a confirmação da condição positiva, para aumento de colaboradores, criou-se a descrição de cargos, como mostra a figura 4, que exemplifica a inserção de um novo colaborador designado para atendimento na loja, e assim feita a diminuição nas atribuições para a proprietária e para os eletromecânicos.

Figura 4: Descrição de Cargo

alemaq

DESCRIÇÃO DE CARGO

Função	Vendedor (a)	**Equipe**	Vendas
Reporta-se a	Gerente	**Responsável por**	Venda de peças
Status	**Vaga aberta**		

RESUMO DO CARGO

O Vendedor (a) é capacitado para trabalhar em um ambiente acelerado, aprendendo sobre os diferentes produtos da empresa e interagindo com os clientes de maneira profissional e atenciosa. Este profissional estará integrando uma equipe pequena, mas ágil, comprometida em oferecer aos clientes um trabalho de excelência e um atendimento exclusivo a cada um, dedicada a impulsionar cada vez mais as vendas da empresa.

RESPONSABILIDADES DO CARGO

Área principal	Tarefas
Atendimento ao cliente	Interagir com os clientes de maneira profissional e atenciosa.
	Auxiliar os clientes com consultas sobre os produtos oferecidos, fornecendo conhecimento e sugestões aprofundadas sobre cada o produto.
	Observar as dúvidas do cliente, na busca pela resolução dos problemas.
Vendas e promoção do produto	Alcançar metas de vendas mensais usando técnicas de vendas
	Informar os clientes sobre promoções e ofertas.

Fonte: (Autores, 2024)

Feita a descrição de cargos, para a nova vaga e assim a otimização do serviço elaborou-se um processo estudado e demonstrado pela figura 5, que demonstra o mapeamento de competências com o seu sistema de Recursos Humanos.

Figura 5: Mapeamento de Competências - Sistemas de Recursos Humanos

Fonte: (AUTORES, 2024)

A figura 5, demonstra os métodos de recrutamento e seleção, através do RH que é o setor responsável pela contratação de um novo colaborador, sendo também a parte responsável pela divulgação de vagas, realização de entrevistas, recebimento de currículos e de outros fatores que desempenham uma boa contratação e garante o sucesso da empresa. (AKITA; 2021)

O processo de recrutamento e seleção tem como objetivo selecionar os melhores perfis para ser inserido em determinado cargo ou funções específicas, de forma que os candidatos escolhidos são determinados a partir das exigências da empresa. (AKITA; 2021)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se durante os resultados apresentados neste trabalho acadêmico, que a Gestão de Pessoas na Gestão empresarial, contribuiu de forma significativa para o melhoramento das funções na empresa Alemaq Assistência Técnica.

A Gestão de Pessoas possibilita às organizações empresariais, a colaboração dos indivíduos da empresa para contribuírem com os propósitos organizacionais e individualistas, prezando pela evolução do setor empresarial.

A Gestão Empresarial preza pelo desenvolvimento dos setores organizacionais, buscando a evolução dos setores de forma a gerar resultados para a empresa.

A criação do Organograma contribuiu para uma melhor visibilidade do quadro de funcionários da empresa, possibilitando a criação da descrição de cargos, que previu a adição de uma vaga e a inserção de um novo colaborador para a empresa, sendo possível através do mapeamento de competências, mapear através de um sistema de RH elaborado especificamente para a empresa Alemaq, um quadro contendo os métodos de recrutamento e seleção para a escolha de um novo colaborador.

Conforme mencionado anteriomente, é de extrema compreensão que a inserção da Gestão de Pessoas e a implantação de seus resultados, possibilitam uma melhora na Gestão empresarial da organização, gerando resultados significativos para a empresa e melhora na prestação de serviço aos clientes.

Compreende-se através da elaboração deste trabalho acadêmico, que a Gestão de Pessoas é de extrema importância para as organizações empresariais, possibilitando uma melhora no atendimento ao cliente, relação entre funcionários, oferecimento de serviços e qualidade na entrega do produto final, sendo este tema de extrema importância para o estudo das organizações empresariais.

REFERÊNCIAS

AKITA, Laura da Silva; SANTOS, Gabriele Carvalho dos; VENÂNCIO, Gabriely Vitória dos Santos. **Recrutamento e seleção de pessoal. Trabalho de conclusão do Curso(Curso do Ensino Médio Integrado ao Técnico de Administração) da Etec "Frei Arnaldo Maria de Itaporanga".** Votuporanga/SP. 2021.

ANDRADE, Rafael José de; VITTO, Daniel Malheros; ALVES, Sirlene Siqueira. Logística de transporte rodoviário terceirizado: **um estudo de caso da rotina logística na prática, em uma indústria do ramo alimentício**. Monumenta - Revista Científica Multidisciplinar, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 34–46, 2021. Disponível em: https://revistaunibf.emnuvens.com.br/monumenta/article/view/100. Acesso em: 14 nov. 2024.

CARVALHO, Iêda Maria V.; LICKFELD, Luciana Vecchioni C. **Gestão de pessoas por competências: como operacionalizar na prática esse modelo .** São Paulo: Actual Editora, 2023. *E-book.* pág.12. ISBN 9786587019710. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786587019710/. Acesso em: 14 nov. 2024.

CASTRO, Elaine de; OLIVEIRA, Ulisses Tadeu Vaz de. **A entrevista semi estruturada na pesquisa qualitativa-interpretativa: um guia de análise processual**. Entre, Londrina, v. 22, n. 3, p. 25–45, 2022. DOI: 10.5433/1519-5392.2022v22n3p25-45. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/entretextos/article/view/46089. Acesso em: 19 nov. 2024.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J D. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5th ed. Porto Alegre: Penso**, 2021. *E-book.* p.14. ISBN 9786581334192. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786581334192/. Acesso em: 19 nov. 2024.

DA SILVA, Jessica Thais Lima et al. **A importância da Gestão de Recursos Humanos nas organizações.** 2017.

DUTRA, Joel S. **Gestão de Pessoas - Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas, 2ª edição**. Rio de Janeiro: Atlas, 2016. *E-book.* p.40. ISBN 9788597005196. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597005196/. Acesso em: 19 nov. 2024.

GIL, Antonio C. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa .** Rio de Janeiro: Atlas, 2021. E-book. pág.4. ISBN 9786559770496. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/. Acesso em: 19 nov. 2024.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 7th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. *E-book.* p.121. ISBN 9786559771653. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559771653/. Acesso em: 19 nov. 2024.

GIL, Antonio C. **Gestão de Pessoas - Enfoque nos Papeis Estratégicos, 2ª edição**. Rio de Janeiro: Atlas, 2016. *E-book.* p.18. ISBN 9788597009064. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597009064/. Acesso em: 19 nov. 2024.

GUAZI, T. S. **Diretrizes para o uso de entrevistas semiestruturadas em investigações científicas.** Revista Educação, Pesquisa e Inclusão, *[S. l.]*, v. 2, 2021. DOI: 10.18227/2675-3294repi.v2i0.7131. Disponível em: https://revista.ufrr.br/repi/article/view/e202114. Acesso em: 19 nov. 2024.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Comercial - Texto**. 11th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. *E-book.* p.50. ISBN 9788597020755. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597020755/. Acesso em: 19 nov. 2024.

GUIMARÃES DUARTE SÁTYRO, N. .; D'ALBUQUERQUE, R. W. **O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades. Sociedade e Cultura**, Goiânia, v. 23, 2020. DOI: 10.5216/sec.v23i.55631. Disponível em: https://revistas.ufg.br/fcs/article/view/55631. Acesso em: 19 nov. 2024.

GUIMARÃES, Paulo Ricardo B. **Estatística e pesquisa de opinião. Departamento de Estatística-Universidade Federal do Paraná**, UFPR, 2020. Disponível em: https://scholar.google.pt/scholar?as_ylo=2020&q=pesquisa+descritiva+&hl=pt-BR&as_sdt=0,14#d=gs_cit&t=1732057953061&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AJKaW8s31cy8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D7%26hl%3Dpt-BR:~:text=GUIMAR%C3%83ES%2C%20Paulo%20Ricardo%20B.%20Estat%C3%ADstica%20e%20pesquisa%20de%20opini%C3%A3o.%20Departamento%20de%20Estat%C3%ADstica%2DUniversidade%20Federal%20do%20Paran%C3%A1%2C%20UFPR%2C%202020. Acesso em: 19 nov. 2024.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Comercial - Texto**. 11th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. *E-book.* p.50. ISBN 9788597020755. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597020755/. Acesso em: 19 nov. 2024.

Oliveira da Silva, G., Saramago de Oliveira, G., & da Silva, M. M. (2021). **ESTUDO DE CASO ÚNICO: UMA ESTRATÉGIA DE PESQUISA.** ***Revista Prisma***, *2*(1), 78-90. Recuperado de Disponível em: https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/44 . Acesso em: 19 nov. 2024.

PERASSOLI, Luis Henrique Masala; DE CARVALHO, Eliane Alecrim. **Descrição do Cargo e Metodologia de trabalho: Benefícios para a Organização e para Colaboradores.** Uningá Review, v. 29, n. 1, 2017.

STUANY, R.; LIMA, T. de; MOREIRA, E. **Processo de elaboração de descrição de cargos e mapeamento de processos de uma empresa de fabricação de equipamentos de áudio**. Revista Eletrônica Ciências Empresariais, v. 7, n. 11, p. 50-61, 2018. Disponível em: http://publicacoes.unifil.br/index.php/revista-empresrial/article/view/486/415. Acesso em: 18 nov. 2024.

VARGAS, Tiago Corrêa et al. **Gestão de pessoas por competência no setor público.** Revista Ibero-americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 7, n. 2, p. 804-813, 2021**.**

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016. *E-book.* p.19. ISBN 9788584290833. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788584290833/. Acesso em: 19 nov. 2024.