



ESTUDO SOBRE O PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NA EMPRESA ALFA INFORMÁTICA

Francinaldo Soares de Paula¹
Gilda Aparecida Nascimento²
Maura Sousa da Silva de Paula³

SUMARIO: *Introdução; 2 Fundamentação teórica; 3 Apresentação dos resultados; 4 Considerações finais; Referências.*

RESUMO: Com a temática voltada para o processo de recrutamento e seleção, considerada pela sua relevância no mercado de trabalho, essa pesquisa, teve como objetivo principal compreender o processo de Recrutamento e Seleção desenvolvido com base nos fundamentos de gestão de pessoas, os específicos foram identificar práticas de recrutamento e seleção realizadas pela empresa ALFA Informática, descrever como essas práticas são planejadas e realizadas e verificar se a forma que estão sendo realizadas, estão alcançando o objetivo da organização. A metodologia usada para este estudo foi pesquisa bibliográfica, método dedutivo de análise com principais autores da área, relatório de pesquisa participante e pesquisa de campo, onde foi realizada entrevista com o proprietário e a aplicação de questionários entre os funcionários para saber quais são as expectativas e resultados dessas ações dentro da empresa. Na pesquisa bibliográfica foram abordados conceitos e definições de renomados autores conhecedores da gestão de pessoas. Os resultados obtidos na pesquisa demonstram que a empresa ALFA Informática tem utilizado de métodos de recrutamento e seleção bem simples, mas que até o momento dessa pesquisa, esses métodos têm atendido a demanda da empresa, gerando empregos e possibilitando que sejam atendidos os requisitos para a prestação de serviços nessa organização, desenvolvendo serviços de qualidade na região em que está inserida. Porém foi possível perceber que existe o interesse em estruturar esse departamento, pois a empresa está em fase de expansão.

PALAVRAS-CHAVE: Recrutamento; Seleção; ALFA Informática.

INTRODUÇÃO

No Brasil, observa-se nos últimos anos uma procura grande por cursos de aperfeiçoamento, derivado da ausência de qualidade da mão de obra, as pessoas buscam se qualificar para atender a demanda do mercado, para conseguirem melhores empregos.

¹ professorfrancinaldo@live.com. Mestre em Administração pela FEAD-MG. Professor adjunto na Faculdade Evangélica de Rubiataba no curso de Administração e Direito.

² gildagnascimento@gmail.com. Mestra em Educação pela PUC-GO. Professora assistente na Faculdade Evangélica de Rubiataba no curso de Administração.

³ maura.paula@fer.edu.br. Mestra em Administração pela FEAD-MG. Coordenadora de Curso de Administração e Professora adjunta na Faculdade Evangélica de Rubiataba no curso de Administração e Direito.



O ambiente da empresa atualmente tem valor fundamental para o desempenho das atividades, especialmente referente à otimização dos serviços a serem prestados dentro desse ambiente.

As organizações, portanto, devem dentro das suas áreas de atuação disponibilizar as pessoas que compõe seu quadro, que desempenham as funções, um ambiente mais agradável, mais propício a um desempenho de atividades mais saudáveis.

Dentro da relação entre organizações e pessoas, tem-se dado uma prioridade maior para a valoração do quadro de pessoas que compõe a organização, onde os funcionários dessas organizações passaram a ser vistos de maneira diferente, sendo compreendidos como componentes relevantes dessas empresas.

Nesse sentido, destaca-se que a organização e as pessoas necessitam uns dos outros para manterem a ordem social, sendo as organizações mantidas a partir dessa relação.

A área de recursos humanos de uma empresa constitui, portanto, uma das mais importantes dentro do contexto de composição do quadro funcional das organizações, se instituindo de acordo com as ideias implementadas pelas organizações empresariais, dentro do seu ramo de atividade.

O recrutamento se constitui como o processo organizacional que convida as pessoas que se encontra no mercado de mão de obra para participarem do processo de seleção de determinada empresa, tendo finalidade em atrair um número satisfatório de profissionais com perfil adequado à organização para preencher futuros cargos na empresa.

A etapa seguinte ao recrutamento é a seleção pessoal que se faz a partir de um conjunto de técnicas adequadas a estrutura e necessidades da organização. Nessa etapa a organização escolhe os seus profissionais, baseado a uma lista de candidatos e estabelecido outras etapas que possibilita o alcance de critérios exigidos pela organização para a vaga disponível, considerando questões referente ao seguimento, estrutura, objetivos e as condições de atuação no mercado.

Para a compreensão do papel do recrutamento e da seleção, foi realizado um estudo de uma empresa na cidade de Crixás - GO, com cerca de 13 anos, uma das principais empresas do ramo de informática local, a ALFA Informática.

Nesse sentido, a problemática da pesquisa foi: O processo de recrutamento e seleção pode representar um dos elementos chave do desenvolvimento da empresa ALFA Informática?

O objetivo geral propôs compreender o processo de Recrutamento e Seleção desenvolvido com base nos fundamentos de gestão de pessoas, os objetivos específicos foram identificar práticas de recrutamento e seleção realizadas pela empresa pesquisada, descrever como essas práticas são realizadas e vistas pelos sócios e verificar se a forma que estão sendo realizadas, estão alcançando o objetivo da organização.

O estudo do recrutamento e seleção de pessoas é importante para o desenvolvimento dessas técnicas tão presentes no cotidiano deste estabelecimento e que conseqüentemente interferem no desenvolvimento das atividades por essas organizações empresariais.

A metodologia utilizada para este estudo trata-se da aplicação do método dedutivo e se inicia com uma pesquisa bibliográfica que segundo Gil (2008, p. 69), “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Para o autor “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.



A pesquisa de campo, foi participante, caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas que nesse caso, a pesquisadora faz parte do quadro de funcionários há alguns anos, assim utiliza o relacionamento para promover a entrevista e a aplicação dos questionários. Gil (2008, p.109) considera que a:

Entrevista pode-se definir como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

Quanto ao questionário de acordo com Gil, (2008, p.121):

Os questionários, na maioria das vezes, são propostos por escrito aos respondentes. Costumam, nesse caso, ser designados como questionários auto aplicados. Quando, porém, as questões são formuladas oralmente pelo pesquisador, podem ser designados como questionários aplicados com entrevista ou formulários.

Os questionários foram aplicados a 10 funcionários da empresa e o proprietário também respondeu. O questionário composto de 11 (onze) alternativas fechadas e 1 (uma) alternativa aberta com o propósito de analisar como é procedimento aplicado de recrutamento e seleção na empresa.

Nesse sentido, acredita-se que a partir dessa pesquisa será possível apresentar como se encontra o processo de seleção de pessoas na empresa objeto de pesquisa, possibilitando assim sugestão de implantação de novas técnicas que podem auxiliar na melhoria da prestação dos serviços por essa organização.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nessa discussão teórica, foi possível realizar uma análise da definição das pessoas, passando a mostrar a delimitação de organização e a sua evolução, finalizando com uma apresentação da gestão de pessoas utilizadas pelas empresas, dentro de cada área de atuação dessas organizações empresariais.

As pessoas compõem o quadro de funcionários de uma organização, sendo os que desempenham as atividades e auxiliam no alcance dos objetivos almejados por cada empresa, de acordo com suas características e necessidades.

Noe (2015, p. 49) faz uma referência às pessoas:

As características pessoais são as habilidades, capacidades, atitudes e conhecimento do funcionário. O input (entrada) são as instruções que dizem ao funcionário o que, como e quando fazer. Também diz respeito aos recursos que os funcionários recebem para ajudar na realização do trabalho, como equipamentos, tempo ou orçamento. Já o output (saída) refere-se aos padrões de desempenho do trabalho. (NOE, 2015).

Nesse sentido, as pessoas compõem o quadro de recurso humano da organização, a mão de obra funcional, são dotadas de habilidades e conhecimento necessário para realização dos serviços a serem prestados, promovendo assim a transformação desse conhecimento em resultados para as organizações em que estão inseridos.

Com crescimento do ambiente organizacional nos últimos anos, foram se apresentando diferenciados momentos, onde as empresas vêm vivenciando a chamada era da informação,



marcada pelo uso constante de tecnologias e uma série de recursos voltados à melhoria da prestação dos serviços.

Chiavenato (2009, p. 18) relata “No decorrer do século XX, as organizações passaram por três fases distintas: a era da industrialização clássica, industrialização neoclássica e era da informação”.

A funcionalidade de uma organização atende a variados valores, como intelectuais, econômicos, visando afundo o cumprimento desses objetivos das organizações, que serão possíveis somente com a união entre as pessoas que compõe essa organização em prol desses objetivos.

Chiavenato (2009, p. 17) declara a respeito das organizações:

As organizações permitem satisfazer diferentes tipos de necessidade dos indivíduos: emocionais, espirituais, intelectuais, econômicas etc. No fundo, as organizações existem para cumprir objetivos que os indivíduos isoladamente não podem alcançar em face das suas limitações individuais. Assim, as *organizações* são formadas por pessoas para sobrepujem suas limitações individuais.

O sucesso de uma organização está estritamente relacionado com o crescimento e desenvolvimento, que conseqüente, incorpora mais pessoas para poder alcançar os objetivos, pois se existe um crescimento dessas organizações, com certeza haverá um aumento da demanda de oportunidades.

O conceito de desenvolvimento organizacional vem sendo difundido no meio empresarial, por ser relevante para o aprimoramento das atividades organizacionais, baseados principalmente na introdução de novas tecnologias, na melhoria do ambiente das organizações.

A gestão de pessoas é uma das tarefas mais complexas dentro de uma organização, pois se refere diretamente na forma de tratamento dos profissionais que desempenham as atividades.

A gestão de pessoas é fundamental para o desenvolvimento empresarial, pois adquire e transmite aos funcionários de determinadas organizações empresariais conhecimentos e orientações a serem seguidas dentro da política agregada por cada empresa, no seu surgimento. “A expressão gestão de pessoas refere-se, por um lado, as políticas e prática de gerenciamento de pessoas, envolvendo temas como liderança, poder, conflitos, tomada de decisão e outros pertinentes ao gerenciamento”. (BANOV, 2015, p.05)

Relacionada à gestão de pessoas, existem subdivisões dentro dessa área, destacando-se o recrutamento de pessoas, a seleção de pessoal, o departamento de pessoal, serviço social, que serão importantes elementos referentes a gestão. “As principais políticas de gestão de pessoas envolvem o objetivo de integração, isto é, os recursos humanos integrados aos planos estratégicos da organização, ou seja, a internalização, por parte dos gerentes, da importância dos recursos humanos” (DEMO, 2010).

A gestão de pessoas esta desenvolvida diretamente com os efeitos proporcionados pela orientação e direcionamento dos funcionários da empresa, em busca das metas a serem alcançadas. Passando-se pelas ferramentas que serão usadas por esses funcionários nas suas atribuições dentro da empresa. Fatores fundamentais para que a organização tenha sucesso e possa concorrer de maneira mais igualitária com as demais empresas do ramo que essa se instale.



“A expressão, recursos humanos, refere-se às pessoas que participem das organizações e que nelas desempenham determinados papéis no sentido de dinamizar os recursos organizacionais”. (CHIAVENATO, 2009, p.12)

O departamento responsável por gerir os recursos humanos é fundamental para a gestão de qualquer organização, atualmente, responsável diretamente por atrair, selecionar, treinar, desenvolver, realocar, avaliar e caso necessário, desligar.

Dentro da área, estão agrupados todos os recursos, tanto de pessoas, quanto de instrumentos dessa empresa, para controle dos resultados dessa organização, destacando-se a administração de recursos humanos.

Administração de Recursos Humanos, originada na década de 1960, a administração de recursos humanos veio para sobrepor aquele posicionamento anterior dado aos funcionários do departamento de pessoal das empresas, garantido a esses administradores dos recursos humanos uma participação mais ativa na produção dessas organizações.

Gil (2016, p. 30) traz o relato histórico da administração de Recursos humanos:

A expressão Administração de Recursos Humanos começou a ser utilizada na década de 1960 para designar as atividades relativas à Administração de Pessoal no âmbito das empresas. Até então as atividades desempenhadas pelos funcionários dos departamentos de pessoal correspondiam a pouco mais do que as atividades rotineiras de admissão, pagamento de salários e desligamento de empregados. Em decorrência, porém, da ampliação dos direitos dos trabalhadores e do aparecimento de teorias relativas à motivação e à produtividade, percebeu-se que seria melhor considerar os trabalhadores recursos valiosos pelas empresas, e não simples engrenagens. Então, as empresas passaram a denominar seus departamentos de pessoal como departamentos de recursos humanos.

A figura do administrador dos recursos humanos vem para desempenhar um novo papel dentro das organizações, voltadas para melhor aproveitamento das funcionalidades de cada funcionário, baseados na motivação desses e na melhoria da qualidade do ambiente de trabalho.

Essa evolução dos direitos dos trabalhadores, associada a uma visão de expansão dos resultados de uma organização, com vista a aprimorar cada vez mais a produção dessas, faz com que a administração dos recursos humanos se volte para a própria figura das pessoas.

Chiavenato (2009, p. 12) diz que:

O contexto em que funciona a área de Recursos Humanos (RH) é representado pelas organizações e pelas pessoas que delas participam. As organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões. Para as pessoas, as organizações constituem um meio pelo qual elas podem alcançar vários objetivos pessoais, com um mínimo custo de tempo, esforço e de conflito. Muitos dos objetivos pessoais jamais poderiam ser alcançados apenas por meio do esforço pessoal isolado. As organizações surgem exatamente para aproveitar a sinergia dos esforços de várias pessoas que trabalham coordenadamente e em conjunto.

Observa-se a dualidade existente dentro das relações dos recursos humanos, vê-se uma dualidade de objetivos. Primeiro tem-se os objetivos empresariais, que serão responsáveis pela contratação dos funcionários, ou seja, das pessoas, que atenderão a esses objetivos. Em segundo plano estão os objetivos pessoais de cada funcionário, para desempenhar suas funções em troca de remuneração que garantam sua manutenção.



O recrutamento e seleção de pessoal, são partes essenciais dentro do recurso humano das empresas, tem se especializado para melhor incorporar pessoas que atendam às necessidades das organizações, agrupando melhor o corpo de funcionários que atenderão a demanda por serviços.

Banov (2015, p. 06) preceitua sobre o recrutamento e seleção:

Portanto, o recrutamento e a seleção de pessoal fazem parte de um subsistema da área de recursos humanos. O recrutamento busca por candidatos potenciais para participarem do processo de seleção, que escolherá aqueles que são compatíveis com o cargo em aberto, a cultura e a estrutura organizacional e, se a gestão da empresa for por competências, às competências organizacionais.

O tamanho da organização que pretende realizar o recrutamento e seleção é importante para se dimensionar a abrangência dessa área, pois dependendo do porte da empresa, o nível de exigência e a escolha de critérios variam, justamente por englobar um número maior de pessoas e terem tarefas mais complexas.

Maximiano (2014, p. 50) define o recrutamento como:

O processo que busca, encontrar e atrair pessoas com o potencial para ocupar cargos na estrutura de trabalho da organização. Como indica a introdução deste capítulo, toda organização se engaja no processo de recrutamento, por três motivos principais, seguindo sempre os mesmos procedimentos básicos: emergência, planejamento e obrigação legal.

A fase de recrutamento em uma organização pode se dar de duas maneiras, em emergência e de forma planejada. Como próprio nome deduz, o recrutamento de emergência ocorre quando acontecem imprevistos nas organizações, como por exemplo, em casos de surgimento de encomendas, em que os recursos e pessoas disponíveis não têm capacidade para atender a realidade local.

O recrutamento planejado difere-se do recrutamento de emergência, pois se faz de maneira estratégica pela organização, baseado no planejamento realizado, havendo particularidades dentro dessa forma de recrutamento, como os casos dos portadores de necessidades especiais, em que existe previsão legal para essa composição do quadro de pessoas da organização.

Enquanto o recrutamento constitui a busca pela composição do quadro de pessoas de uma organização, a seleção de pessoas refere-se à escolha dessas pessoas que se candidataram as vagas disponibilizadas pelas empresas, quando preenchidos os quesitos das organizações. Para Maximiano (2014, p. 55) a

Seleção é o processo de escolher, entre os candidatos, os que têm probabilidade mais elevada de preencher os requisitos dos postos para os quais o recrutamento foi feito. Entre todos os processos da gestão de pessoas, a seleção é um dos mais desenvolvidos, e há mais tempo.

Uma vez que as organizações se baseiam em um primeiro momento na determinação dos critérios que serão usados para seleção, passando a escolha dos métodos que vão constituir a seleção por parte da organização e por último a execução do que foi planejado.

As técnicas usadas para seleção de pessoas por uma organização tendem a atender os objetivos desenvolvidos por essas empresas, portanto os responsáveis pelos recursos humanos



irão voltar-se especialmente para o meio de seleção que mais se aproxima da realidade da organização, entre essas técnicas estão, entrevistas, provas teóricas, provas práticas, testes psicológicos, dinâmicas de grupos entre outras.

Chiavenato (2016, p. 134) afirma que:

A fim de resguardar a objetividade e a precisão, a seleção, do ponto de vista de seu processamento, deve ser tomada como um processo de comparação entre duas variáveis: os requisitos do cargo (requisitos que o cargo exige de seu ocupante) e o perfil das características dos candidatos que se apresentam.

Portanto, para que haja um melhor aproveitamento da fase de seleção de pessoas por uma organização, deve-se haver uma seleção condizente com ideal organizacional, onde postos em confrontação os requisitos demonstrados pelos cargos e as características de cada candidato à vaga.

3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A empresa pesquisada possui dois sócios, sendo eles o Sr. ALD e a Sra. MNS, que também atua com a função de gerente da referida organização, tem como área geral de atuação a prestação de serviços de provedores de acesso às redes de comunicações, reparação e manutenção de computadores.

Com localização inicial na Rua 16, no Setor Vila Nova, na Cidade de Crixás, a empresa ALFA Informática expandiu sua área de atuação pelas cidades vizinhas, abrindo uma filial no Município vizinho de Santa Terezinha de Goiás, onde presta os mesmos tipos de serviços prestados na cidade de origem da empresa.

A empresa ALFA Informática teve início no ano de 2002 sob a forma de sociedade, com o objetivo de tornar-se uma empresa referência no Município de Crixás-GO e na região onde é localizada. Iniciando as atividades como loja de vendas, manutenção em computadores e atendimento em *Lan House*.

No ano de 2005, houve o desligamento de um dos sócios da empresa. Sendo assim, a empresa passou a ser composta por apenas um dos sócios, que seguiu o desenvolvimento das atividades. Neste período, conhecendo a carência e necessidade da cidade obteve a aquisição de produtos e tecnologias avançadas para a ampliação do provedor de internet.

Consagrada no ramo de atuação, tendo em vista ser o destaque do Município de Crixás/GO, expandindo sua área de atuação pelos municípios da região como uma das melhores empresas no ramo da tecnologia e rede de comunicação em internet.

A empresa tem auxiliado a acadêmicos de algumas áreas de formação, entre eles do Curso de Redes de Computadores, disponibilizado pela Universidade Estadual de Goiás na Cidade de Crixás, a conseguirem entrar ao mercado de trabalho, desenvolvendo ali seus conhecimentos apreendidos durante o desenvolvimento do curso.

Essa busca de pessoas qualificadas, dotadas de conhecimento universitário também favoreceu para que a empresa se consolidasse à medida que tivesse funcionários capacitados, que compreendessem dos serviços a serem prestados pela empresa, podendo sanar com maior facilidade e rapidez os problemas que viessem a surgir tanto no ramo da internet, como na manutenção de computadores.

Fator considerável na abordagem do histórico da empresa também é que o crescimento da empresa dentro do município de Crixás e nas cidades circunvizinhas, está relacionado ao



aumento dos serviços prestados pela organização, possibilitado que ela gere muitos empregos na região.

A empresa ALFA Informática expandiu pela região de Crixás e cidades circunvizinhas, fruto de um trabalho de qualidade que é realizado na prestação de serviços, sobretudo em relação ao provedor de internet. Em atendimento ao objetivo proposto, de forma concisa será apresentado as análises dos resultados da referida pesquisa:

Os questionários foram respondidos por 8 (oito) funcionários do sexo masculino e 3 (três) do sexo feminino. Quanto ao sexo dos funcionários, pode-se entender que existe uma predominância de pessoas do sexo masculino desenvolvendo atividades nessa empresa, sobretudo pela natureza dos serviços que são prestados por ela, como instalação de equipamentos e redes de internet nas mais variadas regiões. Em relação a faixa etária dos funcionários, 5 (cinco) dos funcionários possuem entre 20 e 26 anos de idade, enquanto outros 5 (cinco) possuem entre 26 e 30 anos de idade, havendo somente 1 (um) funcionário com idade entre 30 e 36 anos.

Outro parâmetro importante para análise na pesquisa em questão diz respeito ao grau de escolaridade dos funcionários da empresa ALFA Informática, 7 (sete) dos funcionários possuem o ensino médio, enquanto 4 (quatro) desses são graduados em cursos de nível superior. Esse dado, pode servir como parâmetro de análise da qualidade na prestação de serviços pelos funcionários da ALFA Informática, pois eles dotam de conhecimentos necessários para desenvolvimento das atividades voltados a prestação de serviços nessa organização. Essencial para a pesquisa também foi obter informação quanto à forma como o funcionário foi recrutado para a vaga de emprego pelo qual ele está empregado. Diante disso, tem-se que 8 (oito) pessoas foram indicados a prestação de serviços, enquanto 2 (dois) ficaram sabendo por meio de redes sociais e 1 (uma) pessoa através de anúncios. Nesse contexto, observa-se que não há um claro procedimento de recrutamento de pessoas a desenvolver atividades junto a essa organização, havendo somente uma variedade quanto à forma como essa empresa recruta pessoas para desenvolverem os serviços.

Em relação a experiência profissional, 9 (nove) dos pesquisados afirmaram que já tinham trabalhado, enquanto 2 (dois) não. Com isso pode-se inferir que a empresa prefere pessoas que já tenham conhecimento a respeito das atividades que serão prestadas nessa organização, que devido a isso possam render resultados mais céleres a empresa, pois já estão capacitadas para essa prestação de serviços.

O trabalho desses funcionários na empresa pesquisada, demonstrou que a maior parte dos funcionários tem menos de um ano de organização, nesse caso 6 (seis) pessoas; 1 (uma) pessoa tem mais de cinco anos; 1 (uma) entre dois e três anos e 3 (três) pessoas entre três e cinco anos. Com isso, percebe-se uma rotatividade nos funcionários dessa empresa, especialmente naqueles que prestam serviços referentes a manutenção e instalação de internet, bem como configuração do provedor distribuído por essa organização.

Quando questionados a respeito da satisfação por prestarem serviços a referida empresa, dentro de uma escala entre 1 (uma) e 6 (seis) pessoas marcaram como nível 5, ou seja, muito satisfeitos, 2 (duas) pessoas atribuem nível 4, que corresponde ao índice satisfeito, enquanto 3 (três) pessoas marcaram 2, que corresponde ao índice bom. Diante desses dados, pode-se considerar que os funcionários da empresa apresentam um grau de satisfação satisfatório para a realização dos serviços. Havendo com isso, uma prestação de serviços mais efetiva, pois o ambiente de trabalho encontra-se mais congruente com a demanda a ser alcançada.



Outra questão que foi abordada durante a pesquisa e que se faz pertinente nesse momento é a participação do gerente da empresa quanto aos demais funcionários. Pela resposta igualitária dos funcionários, observa-se que esse (gerente) tem uma aceitação em relação aos demais funcionários.

Preponderante também para as prestações de serviços em qualquer organização são a relação dos funcionários com o cotidiano, a relação entre os colegas dessa organização é descrita pelos próprios como muito tranquila.

Atualmente, as empresas têm buscado uma valorização do ambiente de trabalho, visando dispor aos funcionários condições melhores, visto que quanto melhor o ambiente proporcionado aos funcionários, melhor será o rendimento desse na prestação dos serviços, melhorando os lucros da empresa. Detalhe fundamental dentro da prestação de serviços também é a satisfação dos funcionários quanto ao salário recebido nessa organização. Tendo-se por isso, que 3 (três) funcionários declararam não estar satisfeitos, enquanto 8 (oito) dos funcionários demonstraram estar satisfeitos.

Ainda com respeito a satisfação dos colaboradores da organização, os onze funcionários da empresa ALFA Informática alegaram que mesmo que tivessem uma proposta salarial em torno de 10% superior ao salário, não aceitariam proceder a troca de empresa.

Por fim, quanto a motivação dos funcionários da empresa ALFA Informática no ambiente de trabalho que convivem, 2 (dois) funcionários alegaram a satisfação em trabalhar na empresa, outros 4 (quatro) citaram a capacitação profissional, 3 (três) relataram as metas da empresa como o propósito e 2 (dois) citaram o crescimento profissional como motivação. Após analisadas as posições dos funcionários da empresa ALFA Informática, parte-se agora para a concepção da gerente da empresa a respeito dos métodos utilizados por essa organização para o recrutamento e seleção dos colaboradores dessa empresa.

Nesse sentido, foi questionada primeiramente à gerente, sobre como os funcionários da empresa eram recrutados. Mediante isso, ela informou que a empresa recebe muitos currículos de acadêmicos ligados ao Curso de Redes de Computadores, da Universidade Estadual de Goiás. Ao mesmo tempo, ela informou que muitas das vagas são preenchidas por pessoas indicadas pelos próprios funcionários, onde se dá crédito as opiniões prestadas por esses colaboradores da organização.

Na segunda pergunta direcionada a gerente da empresa, refere-se à seleção dos candidatos às vagas geradas nessa organização, ela disse que após o recrutamento, faz-se uma entrevista com esses candidatos para que se tenha uma concepção de como está a capacitação dos funcionários.

Posterior a isso, perguntou-se à gerente da empresa se aquele jeito implementado pela organização para o recrutamento de pessoas satisfazia as necessidades dessa empresa. Quanto a isso, ela considerou que era satisfatória, que os funcionários sempre apresentavam pessoas as quais já tinham conhecimento dos serviços prestados em outra empresa, o que facilitava o aproveitamento desses no cotidiano, mas reconhece que todo processo pode ser melhorado.

Foi questionada ainda, se os meios de seleção de pessoas eram satisfatórios para atender as necessidades de preenchimento das vagas. Tendo uma resposta positiva por parte da gerente da organização, que alertou que a entrevista geralmente utilizada pela empresa atende as necessidades, ao prever que esse meio possibilita um contato mais próximo entre o candidato e a empresa, apesar de nem sempre acertarem na escolha.

Por fim, questionou a gerente qual a relevância da área de recursos humanos para a empresa em questão. Onde ela frisou que é dentro dessa área que se encontram os métodos mais importantes na prestação de um serviço, visto que as pessoas que trabalham devem estar



amparadas por parte das empresas, podendo ser observadas mediante isso a busca constante de disponibilizar ao funcionário um ambiente de trabalho que o instigue a desenvolver da melhor maneira possível seus serviços, conseqüentemente auxiliando a empresa a se destacar no cenário regional. Disse ainda que a empresa ainda não tem um departamento estruturado, e conseqüentemente as técnicas utilizadas são simples e por algumas vezes falhas, por isso sente a necessidade de uma melhor estruturação, até porque a empresa está em fase de expansão.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa ALFA Informática tem se destacado no cenário empresarial crixaense e da região, especialmente referente a prestação de serviços na área de informática, tanto na manutenção, quanto na venda de produtos novos e provedor de internet, sendo líder no seu segmento no Município.

Em meio a esse desenvolvimento empresarial da organização, tem-se a necessidade de implantar nessa organização melhores estruturas e dispositivos que venham a atender a qualidade da prestação dos serviços, bem como disponibilizar aos funcionários um bom ambiente de trabalho.

Nesse contexto a área de recursos humanos tem interesse em buscar especialização para promoção de meios que atendam a essas necessidades empresariais, tanto na fase de recrutamento e seleção dos funcionários, quanto na disponibilidade de ambientes dotados de qualidade para prestação dos serviços.

Os resultados obtidos pela pesquisa demonstram que a empresa ALFA Informática tem utilizado de meios simples de recrutamento e seleção dentro da sua organização, visando atender as exigências da empresa e conseqüente a isso, prestar serviços otimizados.

Exemplo dessa fase de recrutamento que tem gerado índices satisfatórios é a indicação de pessoas a prestarem serviços nessas empresas, ou seja, muitos das pessoas que trabalham nessa empresa foram indicados por outros funcionários, que já conhecem os serviços prestados. Destaca-se ainda a atualização das ferramentas de recrutamento utilizada pela empresa, como o uso de redes sociais, que tem facilitado a procura de pessoas para trabalhar.

A fase de seleção da empresa é ainda mais simplificada, pois adota-se de forma majoritária as entrevistas com os candidatos, através do qual permite-se um conhecimento entre candidatos e ideais a serem implementados nas organizações que se disponibilizam as vagas.

Por fim, conclui-se que a empresa em questão, até mesmo por se tratar de uma microempresa em crescimento, não detém uma área de recrutamento e seleção de pessoas tão especializada, no entanto, os métodos de recrutamento e seleção utilizados nessa organização tem atendido as necessidades na formação do quadro de colaboradores, mas considera importante e até necessário o planejamento para estruturação desse departamento, pois a empresa está em fase de expansão e o mercado exige cada vez mais essa especialização.

REFERÊNCIAS

BANOV, Marcia Regina. **Recrutamento, seleção e pessoas**. 4ª ed. Atlas.

CHIAVANETO, Idalberto. **Recrutamento e Seleção Por Competências**. Editora FGV. São Paulo. 2009.



CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2016.

DEMO, Gisela. **Marketing de Relacionamento**. ATLAS, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração**. Editora Atlas. 2014.

NOE, Raymond A. **Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas**. 6ª Ed. Editora: AMGH, 2015.