FACULDADE DO MACIÇO DE BATURITÉ
CURSO DE GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

FRANCICLEIDE PAULA BENIGNO DA SILVA

GESTÃO DE PESSOAS NA PEQUENA EMPRESA: o desafio de implementar.

BATURITÉ
2020

FRANCICLEIDE PAULA BENIGNO DA SILVA

GESTÃO DE PESSOAS NA PEQUENA EMPRESA: o desafio de implementar.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de (nome do curso) da Faculdade do Maciço de Baturité - FMB como requisito parcial a obtenção do título de bacharel em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos.

Orientador: Prof. Joviano de Sousa Silva

BATURITÉ
2020

Ficha catalográfica elaborada pelo autor por meio do
Sistema de Geração Automático da Faculdade do Maciço de Baturité

Paula Benigno da Silva, Francicleide

Gestão de pessoas na Pequena Empresa: o desafio de implementar. / Francicleide Paula Benigno da Silva . — : Faculdade do Maciço de Baturité - FMB, 2020.

19f.

TCC (Recursos humanos) — Faculdade do Maciço de Baturité - FMB: Baturité, 2020.

Orientador(a): Me. Joviano de Sousa Silva

1 Recursos Humanos. 2 Pequena Empresa. 3 Treinamento. 4 Motivação de pessoas.

FRANCICLEIDE PAULA BENIGNO DA SILVA

GESTÃO DE PESSOAS NA PEQUENA EMPRESA: o desafio de implementar.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de (nome do curso) da Faculdade do Maciço de Baturité - FMB como requisito parcial a obtenção do título de bacharel em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Mestre
Joviano de Sousa Silva
FMB

_____

Prof. Mestre
José Felipe Oliveira da Silva
FMB

_____

Profª. Especialista
Antonia Olandina Franco Coelho
FMB

GESTÃO DE PESSOAS NA PEQUENA EMPRESA: o desafio de implementar.

Francicleide Paula Benigno da Silva[1], Joviano de Sousa Silva[2]

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo investigar os benefícios da Gestão de Recursos humanos nas pequenas empresas, com vista a ampliar e consolidar os conceitos na área de recursos humanos, visando à implementação da gestão de recursos humanos nas pequenas empresas. O trabalho se justifica por entender a importância de abordar a gestão de recursos humanos como sendo essencial às pequenas empresas, devido à predominância do senso comum de que o setor não é essencial, ocasionando diversos problemas na gestão das empresas. A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica, por meio da qual se embasou o levantamento das informações para a composição deste trabalho. Para isto, foram realizadas pesquisas em livros, artigos, dissertações e teses relevantes para o tema. Os principais resultados observados apontam para a necessidade de implantação da gestão de recursos humanos em pequenas empresas, devido a sua importância para definir a missão da empresa, o clima organizacional, o perfil dos colaboradores, as demandas de treinamento e desenvolvimento de pessoas. Portanto, a implantação da gestão de recursos humanos deve ser vista, pelos gestores, como um investimento no sentido de contribuir para o treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores levando ao crescimento da empresa.

Palavras-chave: Recursos Humanos. Pequena empresa. Treinamento. Motivação de pessoas.

ABSTRACT

This article aims to investigate the benefits of Human Resource Management in small companies, with a view to expanding and consolidating concepts in the area of human resources, aiming at the implementation of human resource management in small companies. The work is justified by understanding the importance of addressing human resources management as being essential to small companies, due to the predominance of common sense that the sector is not essential, causing several problems in the management of companies. The methodology used was the bibliographic review, through which it was based the survey of information for the composition of this work. For this, research was carried out on books, articles, dissertations and theses relevant to the topic. The main results observed point to the need to implement human resource management in small companies, due to its importance in defining the company's mission, the organizational climate, the profile of employees, the demands for training and people development. Therefore, the implementation of human resources management should be seen by managers as an investment in order to contribute to the training and development of their employees, leading to the company's growth.

Keywords: Human Resources. Small business. Training. Motivation of people.

[1] Graduanda em Tecnologia em Gestão de Recursos humanos. Faculdade do Maciço de Baturité – FMB. francicleidepaula@gmail.com.

[2] Orientador. Mestre em Humanidades na UNILAB - CE. Professor da Faculdade do Maciço de Baturite – FMB. jovianodesousa@gmail.com

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 6
2. REVISÃO DE LITERATURA 6
2.1 Recursos Humanos 6
2.2 Recursos Humanos no Brasil 7
2.3 Pequena Empresa 9
2.4 Implantação do RH na Pequena empresa 10
2.5 A importância do treinamento e desenvolvimento 12
3. METODOLOGIAS 15
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO 16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 17
REFERÊNCIAS 17

1. INTRODUÇÃO

Com as exigências do mercado e a atual relação de trabalho, as empresas precisam pensar em investir mais nos colaboradores, assim, a gestão de recursos humanos é vital para o desenvolvimento da empresa, considerando que os colaboradores é o maior ativo da empresa. Assim, todas as empresas sejam pequenas médias ou grandes devem implantar a gestão de Recursos Humanos (RH), definindo e parametrizando processos.

O recurso humano surgiu no século XX, mas com um formato bem diferente do que é atualmente, com a evolução o que era apenas um setor burocrático passou a ser um setor de gestão que, traça metas e objetivos e busca aumentar a produtividade e melhorar o clima organizacional da empresa. Com isto, os gestores precisam compreender que os recursos humanos não é uma despesa a mais na empresa, mas, um investimento, que pode contribuir para o crescimento da empresa.

Nas pequenas empresas é comum não haver a Gestão de RH, o que é uma falha considerando que é essencial para o seu crescimento, por isso, durante o trabalho iremos identificar como implantar o RH nas pequenas empresas, e ainda a importância do treinamento e desenvolvimento de pessoas.

O objetivo geral é relatar como surgiram os recursos humanos e seu avanço ao logo dos anos, identificando sua importância nas pequenas empresas, deste modo, vamos falar sobre as principais ações para implanta-lo e ainda como o treinamento e desenvolvimento pode contribuir para aumento da produtividade.

O trabalho se justifica pela importância de relatar como a gestão de recursos humanos é essencial nas pequenas empresas, uma vez que existe o mito que o setor não é essencial, ocasionando diversos problemas na gestão das empresas.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Recursos Humanos

Os Recursos Humanos teve início com o Movimento da Administração Científica no final do século XIX, o objetivo era padronizar as atividades administrativas, isto ocorreu após se identificar que os operários produziam menos do que poderiam, o que ocasionou a racionalização do trabalho que tornou as tarefas mecânicas e repetitivas, na qual os chefes eram inflexíveis. Segundo Marras (2011):

> O movimento de relações humanas, na década de 1920, trouxe um desafio extremo à função de chefe pessoal. Como se sabe, esse novo modelo de administração teve como base de mudança a relação entre empregados e empregadores [...] Surgem em 1945, os primeiros estudos sobre liderança, autocrismo, democracia no trabalho e motivação humana. (MARRAS, 2011, p. 7)

Assim, a partir dos anos de 1920 o conceito de recursos humanos passou por várias denominações, gestão de empregados, gestão do trabalho, gestão das relações industriais, chegando a gestão de recursos humanos na década de 1950.

A administração de Recursos Humanos possui o objetivo de manter uma relação trabalhista que traga vantagens para a organização, através das políticas de RH como estratégia para maior desempenho das empresas.

Segundo Toledo (1999) o recursos humanos é a área de estudos que versa sobre os aspectos humanos, tratando dos problemas relacionados a pessoas, realizando um planejamento para o trabalho com pessoas, gerenciando as ideias dos colaboradores com os benefícios para a empresa.

A princípio a missão do RH era gerenciar as insatisfações dos colaboradores, atualmente ele é visto como um setor que busca modernizar as empresas, aumentando a produtividade através da gestão de pessoas que é o maior bem das organizações.

Becker, Huselid e Ulrich (2001) acreditam que a principal tarefa do RH é identificar as mudanças sociais, econômicas, políticas elaborando estratégias de crescimento, priorizando o conhecimento como a maior fonte de vantagem competitiva.

O recurso humano está em processo de evolução constante, se adequando as novas exigências do mercado, Dutra (2006) diz que os colaboradores e as empresas agregam valores entre si, como aprendizagem, individualidade e competência. Assim, surge a necessidade de haver um modelo de gestão de pessoas que possa atrair, reter e desenvolver pessoas, para que atendam as necessidades da empresa estando alinhadas ao negócio.

2.2 Recursos Humanos no Brasil

A história dos recursos humanos no Brasil surgiu no período da escravidão, passando por diversas abordagens, assim como ocorreu em outros países, sendo que no Brasil esta evolução sempre se deu de forma mais lenta. A industrialização trouxe a gestão de pessoas para as empresas, pois se criou uma preocupação com as práticas realizadas e com o aumento da produtividade. A divisão do trabalho criou procedimento para recrutamento e seleção e o

Brasil foi seguindo os modelos desenvolvidos por outros países. As principais abordagens foram:

Clássica: racionalização e divisão do trabalho, estrutura formal e hierárquica, empresa organizada por função. O departamento limitava-se a selecionar, treinar e controlar os funcionários, não considera o pessoal nem emocional do trabalhador.

Humanística: ressalta as relações sociais no ambiente de trabalho. Acredita que o bem estar dos funcionários irá aumentar a produtividade, coloca as relações humanas no centro das atenções.

Comportamental: baseada nas teorias comportamentalistas, preocupando-se com questões psicológicas e sociais. O setor passa a ter foco no treinamento e desenvolvimento de pessoas.

Neoclássica: com ênfase em objetivos e resultados. Estipula metas para as práticas de recursos humanos, considerando que o RH deve gerar valor a organização.

A partir da Revolução Industrial o conceito atribuído ao trabalho, passou por transformações. Antes os trabalhadores eram vistos como profissionais não pensantes, e que eram pagos para executar seus trabalhos segundo as determinações dos profissionais pensantes (gerentes, chefes, patrões).

Depois da Segunda Guerra aconteceram novamente várias mudanças no cenário organizacional, passando a envolver mais os seus empregados. Brandão (2004) afirma que o RH teve como marco a década de 30, com a consolidação do papel do Estado nas relações trabalhistas, quando foi criado o Ministério do Trabalho e a Consolidação das Leis Trabalhistas. Mas foi na era da informação que a real mudança aconteceu, quando os empregados deixaram de ser profissionais não pensantes para se tornarem parte importante na organização, sendo incentivados a trabalhar em equipe, buscando atender a missão, visão e valores da empresa e o crescimento profissional. Segundo Fischer (1998) os recursos humanos se iniciou nos Estados Unidos no ano de 1890, com o objetivo de gerenciar custos com a mão de obra.

A evolução da gestão de pessoas passou a cobrar cada vez mais das organizações, requisitando do mercado um ambiente mais dinâmico e participativo, levando as empresas a considerar seus funcionários não mais como recursos disponíveis e sim como colaboradores, parceiros a serem valorizados. Contribuindo através dos seus conhecimentos adquiridos ou desenvolvidos na qualidade dos serviços prestados, agregando valor para o sucesso e crescimento dos serviços disponibilizados pela empresa.

Com o avanço das teorias administrativas, a gestão de recursos humanos passou a reconhecer os conhecimentos, habilidades e atitudes humanas a base das organizações, assim as pessoas deixam de ser consideradas como recursos organizacionais e passam a serem compreendidas como pessoas com inteligência, habilidades, conhecimentos e personalidade.

2.3 Pequena Empresa

A pequena empresa vem ocupando um lugar importante na economia do país através da geração de empregos e desenvolvimento da economia. Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) elas representam 53,4% do Produto Interno Bruto (PIB) do país (SEBRAE, 2014a). De janeiro a setembro de 2019 as pequenas empresas geraram 670 mil novos empregos, o setor de serviço foi responsável por 382,5 mil vagas que representa 57% do total de empregos com carteira assinada (SEBRAE, 2019).

Com o aumento da taxa de desemprego na década de 80 cresceu o setor informal no Brasil, assim também houve um grande crescimento na constituição de pequenas empresas. Neste período surgiram programas para a abertura das pequenas empresas, um deste foi o Primeiro Estatuto da Microempresa através da Lei nº 7.256/84, que trazia um tratamento diferenciado para as pequenas empresas, além disso, foi criado o SEBRAE, que é bem conhecido atualmente, e oferece apoio a pequena empresa através de consultoria, cursos, treinamentos, a fim de capacitar os pequenos empresários.

> O papel das MPMEs [Micro Pequenas e Médias Empresas] tem sido discutido e muitos países têm intensificado os investimentos para esses empreendimentos, que são responsáveis na maioria dos países desenvolvidos pela maioria da produção industrial e também do oferecimento de novos postos de trabalho. (SILVA, 2004, p.30)

Para financiar o pequeno negócio foram criadas linhas de crédito através do BNDES, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil, que fornecem empréstimos com menores burocracias, para que seja possível manter e expandir as empresas (SEBRAE, 2014b).

Conforme a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa as regras para ser pequena empresa é ter receita anual bruta superior a R$ 360.000,00 mil e que não ultrapasse, R$ 4.800.000,00. A empresa pode optar como forma de tributação pelo Simples Nacional, é a forma mais simples de tributação e mais econômica. O Simples Nacional se aplica as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, para fazer parte do Simples, as empresas precisam ter uma receita bruta

anual de no máximo R$ 4,8 milhões anuais. Além de solicitar adesão ao programa, as principais características é ser facultativo, irretratável para todo o ano calendário, nele é abrangido os tributos Municipais, Estaduais e Federais através de uma única guia de recolhimento (BRASIL, 2006).

No Simples é gerada apenas uma guia contendo diversos impostos, o Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), os principais impostos que a empresa irá pagar optando pelo regime tributário do Simples Nacional são: IRPJ – Imposto sobre renda da Pessoa Jurídica; CSLL - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido; COFINS - Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social; ICMS - Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS) (BRASIL, 2006).

O IBGE (2003) diz que as pequenas empresas são de grande relevância para a economia brasileira, é uma alternativa de negócio para grande parte da população, que buscam criar renda através das pequenas empresas. Com isto se vê a necessidade da implantação dos Recursos Humanos nas pequenas empresas, uma vez que precisam estar estruturadas para desenvolverem suas atividades de forma equilibrada.

Considerando que as pessoas é o maior ativo das empresas, não poderia ser diferente nas pequenas empresas, pois é necessário orientar os trabalhadores para alcançar resultados (STEWART, 1998). Cabe ao RH apresentar a proposta de valor das empresas, estabelecendo políticas de incentivo aos colaboradores, o que aumenta a produtividade.

Assim são muitos os benéficos que o RH pode trazer para as pequenas empresas, algumas delas são: controlar o *turnover*, melhorar o desempenho, reduzir custos, fidelizar clientes, promover uma cultura organizacional e promover o bom relacionamento entre os colaboradores.

2.4 Implantação do RH na Pequena empresa

Mesmo nas pequenas empresas é vital haver um planejamento e controle dos processos de gestão de pessoas, pois nas pequenas empresas as pessoas possuem necessidades e anseios, e ainda expectativas de crescimento e desenvolvimento, assim os recursos humanos não pode ser visto como o setor burocrático que fica encarregado de realizar o recrutamento e seleção, mas como um setor de gestão que busca melhorias para a empresa. Klein (1998) diz que é o capital intelectual que determina a posição competitiva da empresa, seu conhecimento e especialização.

Segundo Ivancevich (2008) a importância da gestão do RH está englobada os principais procedimentos que são a análise e solução de problemas, avaliação de custos, planejamento, relatórios, treinamentos, visando na contribuição do setor para melhoria interna da organização.

Para implantar o setor de recursos humanos o ponto principal consiste em os responsáveis pela empresa reconhecer a sua importância, identificando que desta forma será possível obter maior diferencial competitivo. Elaborar estratégias que agreguem valor a empresa, considerando que as pessoas são os maiores ativos, e possuem participação expressiva no sucesso das organizações, diante disso um RH estratégico é essencial para alcançar os objetivos.

Os principais passos para implantação do setor de recursos humanos são:

- Analisar a situação atual da empresa, e elaborar um planejamento estratégico, estabelecer as políticas, traçar objetivos e estratégias;
- Padronizar os processos e rotinas;
- Identificar o clima organizacional;
- Definir as formas de comunicação interna;
- Investir em treinamento e desenvolvimento;
- Avaliação do desempenho.

Com estas ações sendo realizadas já é um inicio construtivo para a empresa, pois irá auxiliar no processo de gestão, e criar um clima organizacional, considerando que o maior bem da empresa é o capital humano.

Conforme Robbins (2002) a definição de cultura organizacional está ligada aos valores compartilhados pelos colaboradores, eles mudam de uma empresa para outra, e define a sua identidade. Assim a cultura organizacional tem muito do administrador, uma vez que é através de sua concepção e experiência de vida que a empresa é criada.

Para criar uma cultura organizacional é essencial que se crie um significado, quais os valores, e como deseja que a empresa seja vista pelo público interno e externo, construa pilares com as características que correspondam ao objetivo da empresa e contrate profissionais com perfis adequados aos interesses da empresa.

Assim, a gestão de RH está preparada para adequar a cultura empresarial, favorecendo a união entre os colaboradores, definir a missão, visão e valores, e agir de acordo a eles, deixar claras as regras da empresa, além de motivar os funcionários.

2.5 A importância do treinamento e desenvolvimento

O treinamento e desenvolvimento de equipes proporcionam as empresas, mudanças na sua produtividade, no relacionamento interpessoal, na retenção e descobertas de talentos e principalmente na motivação de seus funcionários. Porém o programa de treinamento deve ser bem estruturado e deve simular muitas vezes a realidade da empresa.

As empresas passaram agregar o treinamento e desenvolvimento na rotina da organização, tendo a visão de como esse processo poderia agregar mais desempenho aos seus funcionários e agregando maior produtividade as empresas. Investindo não só no treinamento operacional, voltado à função ou área de execução, mas também de desenvolvimento pessoal.

> Estudos históricos esclarecem que o crescimento do trabalho especializado, a partir de 1880, redobrou a atenção para o setor de treinamento, destacando-se dos demais produtos da área de recursos humanos nas organizações. Tal crescimento favoreceu a sistematização, no entanto, se restringia à formulação de programas de treinamento voltados para as habilidades específicas na empresa que, por sua vez, garantia a diminuição dos erros operacionais decorrentes da sua mão de obra, gerando condições para conseguir o perfil ocupacional desejado (OLIVEIRA; VANALLE, 2008, p.28).

É possível ainda, identificar que o termo treinamento está associado a palavras como promoção, aperfeiçoamento, produtividade, crescimento e desenvolvimento, estando todos ligados podendo ser definido como processo de promoção do crescimento e progresso das pessoas em direções diferentes das quais estão normalmente habituadas. Como o aperfeiçoamento das capacidades dos indivíduos, as organizações os tornam colaboradores valiosos (MILKOVICH; BOUDREAU, 2006).

Por isso o gestor de pessoas mesmo em uma pequena empresa, deve estar atento às etapas de um treinamento ao elaborar um Programa de T&D, pois a qualidade e os resultados dessas atividades estão diretamente relacionadas as etapas do planejamento do programa. Essas etapas são:

- *Levantamento das Necessidades*

Diagnosticar quais os conteúdos a ser aplicado e quais os funcionários devem participar, para que não se treine só por treinar e o treinamento sirva para modificar ou gerar troca de conhecimento.

- *Definição dos objetivos*

A definição dos objetivos é uma das etapas, mas importantes, pois nela somos capacitados a “saber onde estamos e onde deveremos chegar.” Uma vez estabelecidos, é possível definir os critérios que podem favorecer o sucesso do programa. Esses critérios estão

relacionados não apenas ao que o colaborador deve ser capaz de fazer, mas também às decisões futuras, aperfeiçoando decisões importantes para a empresa, sem que os custos sejam superiores aos benefícios (MILKOVICH; BOUDREAU, 2006). Precisam ser suficientemente específicos e mensuráveis servindo de medição do sucesso, o mesmo pode mudar constantemente, na medida em que os programas de treinamento são implementados e novas informações vêm à tona para serem utilizados na próxima etapa de levantamento das necessidades de treinamento.

- *Elaboração do Programa*

A elaboração do programa deve ser uma etapa minuciosa, pois o treinamento deve ter foco em como solucionar a identificação do problema, como transferir de forma clara as informações passadas, utilizando linguagem adequada para cada público, sem que possa gerar dificuldade de entendimento. Não se pode pensar em executar um programa de treinamento e desenvolvimento sem levar em conta às peculiaridades dos participantes e as necessidades dos mesmos. Seu público-alvo o levará a adequar a metodologia de ensino ou os materiais de estudo.

- *Execução do Programa*

Há muitos métodos para o desenvolvimento de pessoas. Existem técnicas de desenvolvimento de habilidades pessoais no cargo (como rotação de cargos, posição de assessoria e atribuições de comissão) e fora do cargo (como cursos e seminários, exercícios de simulação, intranet e fora da empresa).

- *Avaliação dos Resultados*

A última etapa do programa de T&D tem o propósito de averiguar como foi executado e quais os objetivos foram atingidos, principalmente no que se refere aos aspectos organizacionais e de pessoal, bem como os aspectos relacionados às tarefas e às questões operacionais. Para Milkovich e Boudreau (2006) as modificações comportamentais desejadas e a concordância com as metas preestabelecidas são pontos fundamentais, pelos quais se avalia se o programa de treinamento atende às necessidades para as quais foi desenhado.

A avaliação é preciosa quando aperfeiçoa futuras decisões importantes. Muito frequentemente a avaliação do treinamento não é utilizada como ferramenta constante, outras vezes evitada por medo de que revele a ineficiência de alguns programas ou ameace

procedimentos já estabelecidos. Todavia um sistema eficaz e constante de planejamento a avaliação do treinamento é essencial para assegurar o retorno adequado do instrumento.

Chiavenato (2004) comenta sobre alguns dados que poderão servir como avaliação do resultado do treinamento:

- Aumento da produtividade;
- Melhorias na qualidade dos resultados;
- Redução dos Custos (retrabalhos, etc.);
- Otimização da eficiência;
- Modificação percebida das atitudes e comportamentos;
- Elevação do saber (conhecimento, conscientização);
- Aumento das habilidades;
- Redução do índice de acidentes;
- Melhoria no clima organizacional;
- Aumento da motivação pessoal;
- Redução do absenteísmo.

Os impactos causados pelo treinamento devem ser vistos como um processo de mudança interno e externo dos funcionários. Podem ser observados no âmbito pessoal de maneira indireta com a influência no aumento da motivação e nas atitudes dos treinados, e no âmbito organizacional com a percepção que os gestores terão da equipe em relação a produtividade, autoconfiança, criatividade e compartilhamento do aprendizado entre os empregados.

Freitas e Borges-Andrade (2004) afirmam que o impacto do treinamento pode ser entendido quando ocorrem melhorias significativas no desempenho específico (impacto em profundidade) e no desempenho geral da pessoa treinada (impactos em amplitude), gerando a aplicação, no contexto do trabalho, dos conhecimentos, habilidade e atitudes aprendidos no treinamento. Desta forma, o impacto em profundidade está relacionado à aplicação das competências e habilidades desenvolvidas no próprio treinamento, enquanto o impacto em amplitude se refere ao efeito provocado pelo treinamento em todas as competências e habilidades exigidas para a execução das tarefas ocupacionais (FREITAS; BORGES-ANDRADE, 2004).

Quando um treinamento é bem alinhado, o sucesso do programa pode ser visto claramente entre seus colaboradores a curto e longo prazo, os benefícios de um treinamento são muitos, alguns deles são:

INTERNAMENTE:

- Melhoras da eficiência dos serviços;
- Aumento da eficácia nos resultados;
- Criatividade e inovação nos produtos e serviços oferecidos ao mercado;
- Melhor qualidade de vida no trabalho (QVT);
- Melhor atendimento ao cliente;
- Funcionários Motivados;
- Conhecimento sobre o objetivo organizacional;
- Fidelização de clientes.

EXTERNAMENTE:

- Maior competitividade organizacional;
- Assédio de outras organizações aos funcionários da empresa;
- Melhoria da imagem da organização;
- Despertar interesse de profissionais para ingressar no quadro de funcionários da empresa.

Todas as empresas precisam ter um programa de treinamento e desenvolvimento, isto vai garantir seu crescimento acelerado e preparação para o futuro. Ainda assim sabemos que muitas empresas não possuem capital para estruturar o setor de forma eficaz, por conta disso existem as consultorias de recursos humanos que oferecem este serviço, desta forma elas analisam os pontos que devem ser treinados e elaboram o treinamento, é uma forma de promover o desenvolvimento dos colaboradores com um custo menor.

3. METODOLOGIAS

O presente estudo visa investigar os benefícios da Gestão de Recursos Humanos nas pequenas empresas, sendo caracterizado como uma revisão de literatura, que segundo Noronha e Ferreira (2000, p.191) a define como “estudos que analisam a produção bibliográfica em determinada área temática, dentro de um recorte de tempo, fornecendo uma visão geral sobre um tópico específico, evidenciando novas ideias, métodos e subtemas”.

Dessa forma, a pesquisa teve base em materiais já elaborados, identificando o que os autores pensam sobre o tema visando adquirir um conhecimento mais aprofundado do assunto. As principais fontes de informações para o desenvolvimento do trabalho foram livros, artigos, dissertações e teses que discorrem sobre o tema.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A gestão de recursos humanos veio avançando ao longo do tempo, o que antes era apenas um setor burocrático de contratações e demissões, tornou-se um sistema de gestão, onde é realizada parte das decisões importantes da empresa, uma vez que o sucesso das organizações depende das pessoas. Por isso, gerir pessoas deve ser um dos principais objetivos, sendo necessária a implantação do setor de gestão em todas as empresas.

As pequenas empresas são aquelas que possuem um faturamento anual de até 4.800.000,00, muitas vezes os gestores não possuem muita experiência, e diante disso não implantam um setor específico para gerir pessoas, isto compromete o desenvolvimento da empresa, e seu crescimento.

É comum nas pequenas empresas não haver um setor de RH, muitos proprietários de empresas acham um gasto desnecessário, mas conforme o estudo realizado, é um setor tão importante quanto o de vendas, financeiro, produção, pois através dele que é definido o clima organizacional, o perfil dos colaboradores, as necessidades de treinamento e desenvolvimento de pessoas. Com uma gestão de RH eficiente a empresa tem ganhos inúmeros, pois funcionários motivados são mais produtivos.

Para implantar a gestão de RH a empresa deve contratar um profissional qualificado, ele irá analisar diversos pontos na empresa, como sua missão, o clima organizacional, os colaboradores, e processos realizados, a partir disto definir o que precisa ser mudado, e aos poucos realizar as modificações, para que o clima da empresa seja harmônico, e propício ao desenvolvimento de novas habilidades nos colaboradores, assim é realizado o treinamento e desenvolvimento, para padronizar os processos.

A empresa deve ainda investir em qualificação profissional, desenvolvendo talentos e evitando a rotatividade que gera diversos custos, isto porque além dos custos com as demissões e admissões, se perde em produtividade, diante disso a empresa deve investir nos colaboradores, buscando meios de melhor qualifica-los e elevar a qualidade de vida, que é fator determinante para o bem estar e satisfação profissional.

Diante do estudo apresentado, fica evidente a necessidade de haver a gestão de recursos humanos em pequenas empresas, o setor não pode ser visto como custo, mas sim, como um investimento. Por isto este trabalho é importante para que os proprietários e gestores das pequenas empresas possam identificar a importância de gerir pessoas, sobretudo devido o elevado potencial que a gestão de RH tem sobre o desenvolvimento organizacional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de recursos humanos já é uma realidade em muitas empresas, desde que surgiu varias mudanças foram ocorrendo de acordo a modernização, e o setor que era apenas burocrático passou a ser um setor estratégico que visa a melhoria do clima organizacional, treinar e capacitar pessoas para que as empresas tenham um bom desempenho.

Durante a realização da pesquisa conceituamos o surgimento do RH e como foi mudando os conceitos, chegando a atualidade, com isto é possível afirmar que é um setor essencial nas empresas, pois atua no recrutamento e seleção dos colaboradores, buscando profissionais que estejam de acordo com o perfil da empresa, desenvolve ações para melhoria do clima organizacional, evitando conflitos e ruído na comunicação.

O desenvolvimento das empresas e a fidelização dos clientes dependem muito de como os funcionários executam suas atividades. Por isso para obter a melhoria na prestação de serviços e se manter no mercado as organizações devem treinar seu colaboradores, motivá-los a crescer junto à empresa, aumentando assim a produtividade e a satisfação dos seus clientes.

Foi possível ainda identificar a importância de investir nos colaboradores, realizando o processo de treinamento e desenvolvimento de pessoas, mapeando os processos, identificando as necessidades dos colaboradores e buscando sana-las. Com isto, a Gestão de RH é essencial em empresas de todos os portes. Os gestores precisam compreender o seu papel, é implantar o RH para que a empresa cresça organizada, compreendendo que é essencial investir em pessoas.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, R. **A universidade corporativa e a gestão de recursos humanos:** novas configurações para antigas funções? Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9A6GY4/1/disserta__o_giselle_reis_brand_o.pdf Acesso em: 08 nov. 2020.

BRASIL. **Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.** Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Brasília-DF, 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm Acesso em: 08 out. 2020.

BECKER, B. E.; HUSELID, M. A.; ULRICH, D. **Gestão estratégica de pessoas com scorecard.** 10 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 7ª reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas:** modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2006.

FISCHER, Andre Luiz. **A constituição do modelo competitivo de gestão de pessoas no Brasil**: um estudo sobre as empresas consideradas exemplares. 1998. Tese (Doutorado em Administração de Recursos Humanos) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998. Disponível em: https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-03042009-125228/publico/tese_Andre_Fischer.pdf Acesso em: 10 set. 2020.

FREITAS, I. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. Desenvolvimento e validação de escala de crenças sobre o sistema de treinamento. **Estudos de Psicologia,** Natal, v.9, n.3, p.479-488, 2004.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **As Micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil: 2001.** Rio de Janeiro: IBGE, 2003. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv1898.pdf Acesso em: 28 set. 2020.

IVANCEVICH, J. M. **Gestão de Recursos Humanos.** 10 ed. São Paulo: Mc Graw-Hill, 2008.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos:** do operacional ao estratégico. 14 ed. São Paulo: Futura, 2011.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2006.

NORONHA, D.; FERREIRA, S. Revisões da literatura. In: CAMPELLO, B. S; CENDÓN, B. V; KREMER, J. M. (Eds) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2000.

OLIVEIRA, N. M.; VANALLE, R. M. Treinamento como dimensão competitiva nas organizações. In: REICHEL, Harduin. **Treinamento e Desenvolvimento.** Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2008.

SILVA, João Braz. **O Uso de Ferramentas de Gestão Empresarial como Fator de Sucesso dentro das Empresas:** um Estudo de Caso. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), UFSC, Florianópolis, 2004. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/86905/223785.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acesso em: 10 out. 2020.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual:** a nova vantagem competitiva das empresas. 3 ed. Rio de Janeiro: Editora Campus Ltda, 1998.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional.** Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Orientações de linhas de crédito para às micro e pequenas empresas e o microempreendedor individual.** [s.l.]**:** SEBRAE-AP, 2014b**.** Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/AP/Anexos/Cartilha%20de%20linhas%20de%20credito%20para%20MPEs%20e%20MEI.pdf Acesso em: 13 out. 2020.

_____. **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira.** Brasília: SEBRAE, 2014a. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf Acesso em: 15 out. 2020.

_____. **Pequenos negócios geraram 75% das novas vagas de trabalho em setembro.** [s.l.], Agência SEBRAE de notícias. 2019. Disponível em: http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/pequenos-negocios-geraram-75-das-novas-vagas-de-trabalho-em-setembro,a6f6123fa4fdd610VgnVCM1000004c00210aRCRD Acesso em: 26 nov. 2020.

TOLEDO, F. **Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.