

A contribuição da terceirização da assessoria de Recursos Humanos para o crescimento de pequenas e médias empresas.

The contribution of Human Resources outsourcing services to the growth of small and medium-sized enterprises.

Maria Clara Pickel de Oliveira – maria.oliveira195@fatec.sp.gov.br

Faculdade de Tecnologia de Araraquara (FATEC)

Marília Cammarosano - marilia.cammarosano@fatec.sp.gov.br

Orientadora – Profa. Dra. Faculdade de Tecnologia de Araraquara (FATEC)

RESUMO

O presente artigo apresenta uma análise sobre a importância da terceirização na área de Recursos Humanos para pequenas e médias empresas, considerando seu papel no apoio à gestão e no fortalecimento organizacional. Teve como objetivo analisar como a terceirização da assessoria de Recursos Humanos contribui para o crescimento e a profissionalização das pequenas e médias empresas (PMEs). O estudo foi desenvolvido a partir de uma pesquisa de campo, com entrevistas presenciais realizadas com a gestora do escritório e com uma colaboradora do setor de departamento pessoal em um escritório de contabilidade que presta serviço de assessoria trabalhista e contábil para empresas desse porte. A metodologia utilizada foi qualitativa e descritiva, buscando compreender, por meio da visão da gestora e de uma colaboradora do setor de departamento pessoal, os benefícios e desafios da terceirização. Os resultados demonstraram que as PMEs que contam com assessoria especializada apresentam maior segurança jurídica, eficiência operacional e foco em atividades estratégicas, e as que não terceirizam enfrentam dificuldades com prazos, legislação e organização interna. A análise teórica confirmou que a terceirização das rotinas operacionais de RH permite que as empresas se concentrem no desenvolvimento dos seus colaboradores e no crescimento organizacional sustentável. Conclui-se que a assessoria contábil e trabalhista desempenha papel essencial na estruturação e no fortalecimento das PMEs, contribuindo para sua estabilidade e competitividade no mercado.

Palavras-chave: Recursos Humanos. Terceirização. Pequenas e médias empresas. Assessoria contábil.

ABSTRACT

This article presents an analysis of the importance of outsourcing in the Human Resources area for small and medium-sized enterprises, considering its role in supporting management and strengthening organizational structures. The objective of the study was to examine how outsourcing Human Resources advisory services contributes to the growth and professionalization of small and medium-sized enterprises. The study was developed through field research, with in-person interviews conducted with the office manager and with an employee from the personnel department at an accounting firm that provides labor and accounting advisory services to companies of this size. The methodology used was qualitative and descriptive,

seeking to understand—based on the perspectives of the manager and the personnel department employee—the benefits and challenges of outsourcing. The results showed that small and medium-sized enterprises that rely on specialized advisory services achieve greater legal security, operational efficiency, and focus on strategic activities, while those that do not outsource face difficulties related to deadlines, legislation, and internal organization. The theoretical analysis confirmed that outsourcing operational Human Resources tasks allows companies to concentrate on developing their employees and achieving sustainable organizational growth. The study concludes that accounting and labor advisory services play an essential role in structuring and strengthening small and medium-sized enterprises, contributing to their stability and competitiveness in the market.

Keywords: Outsourcing. Human Resources. Small and Medium Enterprises. Organizational Growth.

1 INTRODUÇÃO

A gestão de pessoas é um elemento estratégico fundamental para o sucesso das organizações, especialmente no contexto das pequenas e médias empresas (PMEs), que representam a maior parcela do setor produtivo brasileiro e contribuem significativamente para a geração de empregos e o desenvolvimento econômico. Nesse cenário, a terceirização do departamento de Recursos Humanos (RH) surge como uma alternativa para que essas empresas possam concentrar esforços nas atividades estratégicas e no crescimento do negócio, enquanto uma assessoria especializada cuida das rotinas operacionais e do cumprimento das obrigações legais (ULRICH, 2001)

Compreende-se que o departamento pessoal, em sua essência burocrática, mostra o início da estruturação de uma diversidade de processos relacionadas às pessoas nas organizações. As relações entre empresa e colaboradores se iniciam nas questões trabalhistas, de contratação e remuneração, além de definições de detalhes do contrato de trabalho, atividades essenciais e legislativas que qualquer organização deve estar atenta e efetivar na prática cotidiana (Chiavenato, 2014). Os escritórios e serviços de departamento pessoal e recursos humanos tornam-se prestadores essenciais para que a organização por si possa se dedicar a estratégias competitivas para ocupar seu lugar no mercado.

Assim, o problema de pesquisa deste estudo consiste em compreender de que forma a terceirização da assessoria de RH contribui para o crescimento e a profissionalização das PMEs, considerando os desafios enfrentados por essas organizações para manter conformidade legal e eficiência administrativa. O objetivo

central foi analisar os benefícios e as limitações da terceirização de RH, observando como as empresas que contratam assessoria se diferenciam daquelas que mantêm o departamento pessoal interno.

A relevância do estudo está em demonstrar que a terceirização de funções operacionais de RH não apenas garante o cumprimento das obrigações legais e trabalhistas, mas também fortalece a estrutura organizacional e promove maior eficiência e competitividade para as PMEs.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Pequenas e médias empresas no Brasil (PMEs)

As pequenas e médias empresas no Brasil são classificadas principalmente a partir de dois critérios sendo eles o número de colaboradores e o faturamento anual. De forma geral, quanto maior o quadro de funcionários e a receita bruta, maior é o porte da organização, essa divisão é necessária para diferenciar os tipos de negócios existentes, permitindo a criação de políticas específicas de apoio, benefícios fiscais e incentivos para cada faixa empresarial.

Segundo a definição do SEBRAE (2006), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, pequenas e médias empresas podem ser classificadas principalmente por sua receita bruta anual, de acordo com a Lei Complementar nº 123/2006, a Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas. Com base nessas leis, um Microempreendedor individual (MEI) deve faturar no máximo R\$ 81 mil/ano, uma Microempresa (ME) até R\$ 360 mil/ano, uma Empresa de Pequeno Porte (EPP) entre R\$ 360 mil e R\$ 4,8 milhões/ano e uma de Médio Porte de R\$ 6 milhões a R\$ 300 milhões/ano.

Além do faturamento, outro fator utilizado para definir o porte das empresas é o número de colaboradores. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no comércio e nos serviços, as microempresas (ME) podem ter até 9 colaboradores, enquanto as empresas de pequeno porte (EPP) chegam até 49 e as de médio porte até 99. Já na indústria, os limites são um pouco maiores, onde as microempresas podem ter até 19 colaboradores, as EPP até 99 e as de médio porte até 499 funcionários.

Quadro 1 - Definição de porte de estabelecimentos segundo o número de empregados

Porte	Comércio e Serviço	Indústria
Microempresa (ME)	Até 9 empregados	Até 10 empregados
Empresa de pequeno porte (EPP)	De 10 a 49 empregados	De 20 a 99 empregados
Empresa de médio porte	De 50 a 99 empregados	De 100 a 499 empregados

Fonte: SEBRAE-NA/ Dieese. Anuário do trabalho na micro e pequena empresa 2013, p. 17.

De acordo com o SEBRAE (2025), o Brasil possui cerca de 23 milhões de pequenos negócios, que representam aproximadamente 97% do total de empresas ativas no país. Esses empreendimentos são responsáveis por cerca de 27% do PIB nacional e geraram mais de 70% dos novos empregos formais em 2024, reforçando sua importância para a economia brasileira.

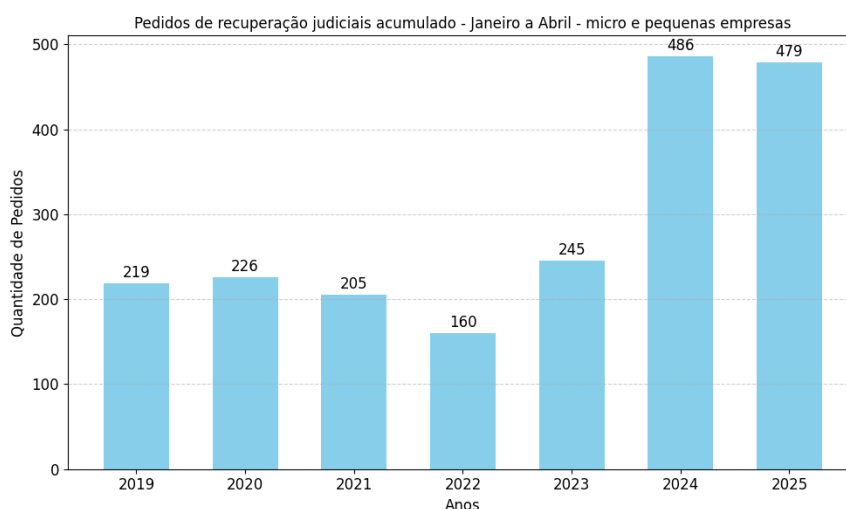
Além de sua importância econômica, as PMEs contam também com apoio legal específico. De acordo com o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, a legislação garante tratamento diferenciado para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), oferecendo vantagens em licitações públicas e benefícios fiscais, como preferência em caso de empate em propostas, possibilidade de participação em compra direta dentro de limites pré-estabelecidos e simplificação no pagamento de tributos municipais, estaduais e federais.

Apesar dos incentivos, esse segmento enfrenta desafios relevantes. Segundo Durand, Rodrigues e Micele (2000), as Pequenas e Médias Empresas (PMEs) desempenham papel essencial na economia brasileira, contribuindo de forma significativa para a geração de empregos e para a dinamização do mercado. Essas organizações se destacam pela flexibilidade e capacidade de adaptação, características que permitem responder rapidamente às mudanças do ambiente de negócios e às demandas dos consumidores, porém também enfrentam obstáculos importantes, como o acesso restrito a crédito, a burocracia excessiva e a necessidade de capacitação gerencial, fatores que podem limitar seu crescimento e sustentabilidade.

Essas dificuldades aparecem em indicadores recentes. Com base em pesquisas realizadas pela Serasa Experian (2025), o número de PMEs negativadas passou de 6,66 milhões em janeiro de 2025 para 7,12 milhões em abril do mesmo ano,

indicando um aumento significativo no endividamento das empresas. Como consequência desse cenário de alto índice de inadimplência e elevação dos juros do crédito, 479 empresas ingressaram com pedidos de recuperação judicial, buscando se reorganizar financeiramente e evitar a falência.

Figura 1 - Pedidos de recuperação judicial acumulados entre janeiro a abril de micro e pequenas empresas



Fonte: Serasa Experian (2025).

Diante desse contexto, a gestão de pessoas torna-se um elemento estratégico. Segundo Chiavenato (2014), a gestão de pessoas em Pequenas e Médias Empresas (PMEs) é uma função essencial que deve alinhar as necessidades dos colaboradores com as metas organizacionais, valorizando o desenvolvimento profissional e o comprometimento dos indivíduos, de modo a contribuir diretamente para o crescimento e a sustentabilidade desses negócios.

2.2 A evolução da gestão de pessoas

Segundo Chiavenato (2014), a gestão de pessoas passou por uma transformação significativa ao longo do tempo. Inicialmente, as empresas possuíam apenas o departamento pessoal, cuja função era resolver questões administrativas e burocráticas, como folha de pagamento, férias, benefícios e obrigações legais. Nesse período, os colaboradores eram tratados como custos das empresas e não participavam das decisões estratégicas.

Com a evolução desse modelo, surgiu o departamento de recursos humanos (RH), de acordo com Dutra (2015), essa nova etapa passou a incluir práticas voltadas ao desenvolvimento dos colaboradores, como recrutamento e seleção, treinamento, avaliação de desempenho e motivação desta forma os trabalhadores começaram a ser vistos como ativos estratégicos e não apenas como custos operacionais.

Essa transformação abriu caminho para um modelo mais moderno, o RH Estratégico, onde para Lacombe (2012), esse formato integra o departamento ao planejamento organizacional e aos objetivos estratégicos da empresa. Nesse contexto, o RH participa do desenvolvimento organizacional, do planejamento e das decisões estratégicas, tornando-se um aliado direto da gestão e contribuindo para a vantagem competitiva da organização.

Complementando essa visão, Werther e Davis (2002) destacam que o departamento de RH deve ir além da administração de pessoal e do desenvolvimento das pessoas, assumindo o papel de conselheiro estratégico. Nessa perspectiva, a gestão de pessoas precisa alinhar suas práticas às metas da empresa e às exigências do mercado.

Ulrich (2001) aprofunda esse entendimento ao afirmar que, para o RH atuar de forma estratégica, os profissionais responsáveis devem assumir quatro papéis fundamentais parceiro estratégico, agente de mudanças, especialista administrativo e defensor dos colaboradores. Essa atuação garante que as pessoas estejam alinhadas aos objetivos organizacionais e que a empresa consiga se adaptar a um ambiente competitivo.

Marras (2016) complementa essa abordagem ao destacar a transição do departamento pessoal para uma atuação de apoio técnico que permita ao RH interno dedicar-se a funções estratégicas. Segundo o autor, o trabalho operacional como rotinas de folha, controle de férias, registros e obrigações legais, deve ser tratado de forma padronizada e eficiente, servindo como base para que o RH atue no desenvolvimento do capital humano e na tomada de decisões estratégica e essa perspectiva reforça a ideia de que a terceirização das tarefas operacionais, quando bem gerida, funciona como suporte (staff) que amplia a capacidade estratégica da organização.

Essa evolução também se reflete no contexto das Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e segundo Freitag e Girardi (2009), contar com assessorias de recursos humanos tornou-se cada vez mais importante, já que essas assessorias não

apenas apoiam a organização e o desenvolvimento dos colaboradores, mas também asseguram conformidade legal e a aplicação correta das normas trabalhistas, reduzindo riscos e garantindo maior segurança jurídica para os negócios.

2.3 O papel da assessoria de RH

Segundo Chiavenato (2014), as tarefas do setor de Recursos Humanos podem ser realizadas de forma interna ou terceirizada, o RH interno é aquele que a própria organização tem sua própria equipe responsável pelas atividades de gestão de pessoas, já o RH terceirizado ocorre quando a empresa contrata consultorias ou assessorias especializadas para realizar uma parte ou todas as funções, com o objetivo de obter maior eficiência e foco em seus processos principais.

Complementando essa ideia, o SEBRAE (2023) destaca que a terceirização do RH pode trazer diversas vantagens para as PMEs. Entre elas estão a redução de custos operacionais, pois não é necessário manter uma equipe própria em tempo integral, o acesso a especialistas qualificados em áreas como legislação trabalhista e desenvolvimento humano, tornando as empresas mais assertivas e estratégicas.

Entretanto, mesmo com esses benefícios, a terceirização do RH apresenta desafios importantes e de acordo com Dutra (2015), é necessário adaptar a consultoria externa à cultura organizacional da empresa, já que os profissionais contratados podem não conhecer os valores e práticas internas, além disso, pode ocorrer resistência por parte de gestores e colaboradores, que podem enxergar a presença de profissionais externos como uma interferência, dificultando a implementação das mudanças sugeridas.

Além disso, o papel da assessoria de RH deve ir além da execução de tarefas operacionais e atuar como parceira estratégica da organização, segundo Ulrich (2001), mesmo terceirizado, o RH deve contribuir para o alinhamento entre os colaboradores e os objetivos da empresa. Com isto, o modelo de Business Partner, também descrito por Ulrich (2001), apresenta o profissional de RH atuando diretamente com gestores das áreas operacionais e estratégicas, fornecendo análises, diagnósticos e suporte em processos essenciais, como folha de pagamento, férias, benefícios e cumprimento das obrigações legais, garantindo que as atividades burocráticas sejam realizadas de forma eficiente e em conformidade com a legislação.

Para Lacombe (2012), a decisão entre manter o RH interno ou terceirizá-lo deve ser estratégica, considerando não apenas os custos, mas também a necessidade de preservar a identidade organizacional e assegurar que os colaboradores se sintam parte da empresa, a área de RH atua como função de staff, oferecendo apoio e assessoria às demais áreas, fornecendo orientação técnica e consultiva aos gestores, e disponibilizando métodos e ferramentas que permitem uma gestão de pessoas eficaz (Chiavenato, 2014).

Consequentemente, a terceirização e o apoio especializado em RH podem gerar vantagens significativas para as PMEs, de acordo com SEBRAE (2020), contar com suporte técnico especializado contribui principalmente para formalização de processos, cumprimento de normas trabalhistas e melhoria na gestão de talentos. Esse movimento é reforçado pelo crescimento do setor de serviços terceirizados, que segundo o IBGE (2022), registrou um aumento acumulado de 3,1% no Brasil em 2024, impulsionado pela busca das empresas por maior flexibilidade e eficiência em suas rotinas.

2.4 Benefícios da assessoria de RH para pequenas e médias empresas

Segundo Freitag e Girardi (2008), a atuação de consultores de RH em empresas de pequeno porte possibilita a formalização de rotinas, como a organização de arquivos e a automação de controles, com a atuação desses consultores, é possível estruturar processos de recrutamento e seleção com indicadores claros, o que reduz erros, proporciona maior previsibilidade às decisões e melhora a adequação das pessoas aos seus cargos.

Complementando essa ideia, o SEBRAE (2023) enfatiza que trabalhar o clima organizacional em pequenos negócios, por meio de diagnósticos e planos de ação, aumenta a motivação e o engajamento dos colaboradores, resultando em maior produtividade e lucro, por isso, é recomendado que o RH, seja interno ou terceirizado, realize pesquisas de clima organizacional, reforçando uma boa convivência entre os colaboradores e contribuindo para a sobrevivência e crescimento do negócio.

Neste sentido, Pinto (2017) aponta que programas de capacitação conduzidos por profissionais especializados tendem a gerar resultados positivos tanto no clima organizacional quanto na performance dos colaboradores, esses programas funcionam como ferramentas de vantagem competitiva e motivacionais,

especialmente em PMEs, onde o desenvolvimento humano impacta diretamente na eficiência e nos resultados da empresa.

Segundo o SEBRAE/MG (2013), a retenção de talentos em PMEs depende da implementação de práticas estruturadas, como mapeamento de riscos de saída, feedbacks periódicos, desenho de cargos e oportunidades de desenvolvimento e com o apoio de consultoria de RH, essas ações podem ser efetivamente aplicadas, diminuindo custos associados ao recrutamento e treinamento de novos colaboradores.

Paula (2024) reforça que a consultoria empresarial é uma ferramenta estratégica capaz de estruturar PMEs e reduzir riscos de mortalidade e isso ocorre ao trazer métodos, rotinas e controles adaptados à realidade da empresa, atividades que o proprietário normalmente não domina sozinho, garantindo maior organização e segurança operacional.

Lima e Fischer (2025), com base em estudo sobre consultoria interna em RH, demonstram que associações que adotam práticas inovadoras de gestão e profissionalizam a área de pessoas apresentam maior capacidade de atualização e alinhamento estratégico, em comparação com aquelas que mantêm estruturas de gestão tradicionais.

Por fim, Chiavenato (2014) e Dutra (2015) destacam que a terceirização de Recursos Humanos (RH) em Pequenas e Médias Empresas (PMEs) constitui uma estratégia que pode proporcionar redução de custos e acesso a conhecimento especializado. Entretanto, essa prática exige compreensão aprofundada dos aspectos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais, assegurando a segurança jurídica tanto para a empresa contratante quanto para os colaboradores.

2.5 Legislação e Responsabilidades na Terceirização de RH

Conforme a Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017 (Lei nº 13.429/2017), que alterou a Lei nº 6.019/1974, a terceirização passou a ser permitida para qualquer atividade da empresa, ampliando as possibilidades de contratação de serviços especializados de RH, nesse sentido, Martins (2025) destaca que essa alteração normativa é fundamental para compreender a legalidade e os limites da terceirização no setor de RH.

De acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho — CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943), a terceirização exige atenção especial à responsabilidade trabalhista, pois a empresa contratante pode ser chamada a responder pelas obrigações da prestadora de serviços. Na visão de Delgado (2023), quando a terceirizada não cumpre corretamente com os direitos dos trabalhadores, a contratante assume uma responsabilidade subsidiária, ou seja, passa a responder somente após a prestadora não conseguir arcar com os compromissos, contudo, em situações de terceirização considerada ilícita, essa responsabilidade pode ser solidária, fazendo com que ambas as empresas sejam responsabilizadas ao mesmo tempo, a forma mais eficaz de reduzir esses riscos é a fiscalização contínua da empresa terceirizada.

Complementando essa questão, de acordo com os Manuais Práticos de Departamento Pessoal (2023), embora a gestão da folha de pagamento e dos encargos trabalhistas possa ser delegada a uma empresa terceirizada, a contratante continua responsável de forma subsidiária pelas obrigações legais, ou seja, em caso de inadimplência da prestadora de serviço, a empresa tomadora poderá ser acionada judicialmente, é fundamental que a contratante acompanhe de forma rigorosa o cálculo e recolhimento das contribuições sociais.

Conforme estabelecido pela Lei nº 8.212/1991, que trata da organização da Seguridade Social, e pela Lei nº 8.036/1990, que regulamenta o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), cabe à empresa prestadora cumprir essas obrigações, sendo a fiscalização e o monitoramento responsabilidade da tomadora. O Decreto nº 3.048/1999 detalha os procedimentos e reforça a importância da escrituração correta das contribuições previdenciárias, garantindo a segurança jurídica das partes envolvidas.

Além disso, conforme o Decreto nº 8.373/2014 e as Resoluções do Comitê Gestor do eSocial (2015), o eSocial passou a concentrar em uma única plataforma digital o envio das informações fiscais, previdenciárias e trabalhistas das empresas, a profissionalização da gestão de pessoas, mesmo que terceirizada, deve garantir a correta alimentação do sistema, evitando multas e autuações para a PME contratante.

Ainda segundo Martins (2025), outras obrigações trabalhistas e fiscais devem ser rigorosamente observadas pela assessoria terceirizada, incluindo o cumprimento das Normas Regulamentadoras (NRs) de saúde e segurança do trabalho, a gestão de benefícios (vale-transporte, alimentação, plano de saúde), os procedimentos de

rescisão e homologação, bem como a preparação para eventuais fiscalizações trabalhistas e previdenciárias.

Por fim, na visão de Freitag e Girardi (2008), a atuação de consultores de RH formaliza rotinas, automatiza controles e reduz erros operacionais, contribuindo diretamente para a segurança jurídica da PME e garantindo que todas as obrigações legais sejam cumpridas de forma eficiente

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste estudo, os procedimentos metodológicos foram planejados para entender como a terceirização da assessoria de Recursos Humanos contribui para o crescimento de pequenas e médias empresas. A pesquisa foi de natureza aplicada, com o objetivo de gerar conhecimento voltado à solução de problemas reais do cotidiano empresarial. Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, baseada em livros, artigos científicos e publicações, que abordam temas relacionados à gestão de pessoas, terceirização e desenvolvimento organizacional, etapa que foi essencial para fundamentar teoricamente a análise dos dados obtidos na pesquisa de campo.

A pesquisa teve abordagem qualitativa, realizada com gestores e colaboradoras da assessoria de RH, com o objetivo de compreender suas percepções e experiências sobre a atuação da assessoria na execução das atividades do departamento pessoal. Trata-se de uma pesquisa descritiva, pois busca observar, registrar e analisar as práticas de gestão sem interferir no ambiente estudado, também é uma pesquisa de campo, já que os dados foram coletados diretamente no local de atuação da empresa, permitindo um contato próximo com os colaboradores e responsáveis administrativos.

A coleta de informações foi realizada em um escritório de contabilidade de médio porte localizado no interior do estado de São Paulo. O local atua na prestação de serviços contábeis, fiscais e trabalhistas para pequenas e médias empresas de diversos segmentos. Entre suas atividades, se destaca a assessoria voltada à área operacional de Recursos Humanos, abrangendo rotinas do departamento pessoal, como processamento de folha de pagamento, registro de colaboradores, emissão de atestados e cumprimento de obrigações legais.

A pesquisa ocorreu no mês de novembro de 2025, por meio da aplicação de questionários a uma gestora e a uma colaboradora responsáveis pela execução dos

serviços de assessoria trabalhista e administrativa, após anuência das participantes por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), encontra-se no Apêndice A. As perguntas foram elaboradas após a revisão da literatura sobre o tema, buscando levantar informações sobre o problema de pesquisa. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário estruturado, sendo que as perguntas aplicadas à gestora encontram-se no Apêndice B, e as aplicadas à colaboradora no Apêndice C. A aplicação ocorreu presencialmente no ambiente de trabalho, em momentos combinados com as participantes, garantindo a confidencialidade das respostas.

A escolha da gestora e da colaboradora como participantes da pesquisa ocorreu por critérios de função, experiência e relação direta com as atividades do departamento pessoal. A gestora, que também é proprietária do escritório, atua há mais de trinta anos na área contábil, sendo responsável pela fundação da empresa e permanecendo à frente da gestão desde então. Possui formação em Ciências Contábeis e coordena de perto todos os processos ligados ao departamento pessoal e à assessoria prestada às empresas atendidas.

A colaboradora participante ocupa o cargo de analista de RH, possui formação técnica em Recursos Humanos e acumula dez anos de experiência na área, sendo cinco deles atuando especificamente no escritório onde a pesquisa foi realizada. Seu envolvimento cotidiano com as rotinas de admissão, folha de pagamento, cumprimento de obrigações legais e suporte às PMEs faz com que sua visão contribua de forma relevante para compreender os impactos da terceirização dessas atividades.

Cabe ressaltar que ambas foram convidadas a participar da pesquisa de maneira voluntária. Mesmo se tratando de uma amostra reduzida, ela foi considerada adequada aos objetivos do estudo, por permitir uma análise aprofundada e contextualizada da realidade prática observada no escritório.

Por fim, os dados obtidos foram analisados de forma integrada e interpretativa, comparando as informações coletadas na pesquisa de campo com embasamento teórico da bibliografia, permitindo identificar como a assessoria de RH influencia diretamente na gestão e crescimento das pequenas e médias empresas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Resultados obtidos com a gestora e proprietária

A gestora entrevistada atua há mais de trinta anos no setor contábil, é responsável pela administração do escritório e possui formação superior em Ciências Contábeis. Sua experiência extensa permite uma compreensão ampla das demandas das pequenas e médias empresas, especialmente no que se refere ao cumprimento da legislação trabalhista e à organização dos processos operacionais de RH.

Segundo ela, as principais atividades realizadas pela equipe incluem recrutamento e seleção, elaboração da folha de pagamento, cálculo de encargos trabalhistas, emissão de guias de recolhimento e suporte em questões trabalhistas e previdenciárias, atividades que formam o núcleo da assessoria oferecida e garantem que as empresas atendidas mantenham conformidade legal e relações de trabalho organizadas e transparentes.

A gestora destaca que a principal dificuldade enfrentada pela equipe é a falta de organização e o atraso no envio de documentos pelas empresas, o que muitas vezes impede o cumprimento dos prazos legais. Segundo ela

Um dos principais desafios é o envio de documentos e informações por parte das empresas. Muitas vezes há atrasos ou falta de organização, o que dificulta o cumprimento dos prazos legais. (GESTORA E PROPRIETÁRIA, 2025)

Esse tipo de problema é comum entre as pequenas e médias empresas, que geralmente não possuem uma estrutura administrativa organizada. A falta de processos internos eficientes faz com que dependam da assessoria, reforçando o papel da terceirizada como suporte essencial para o bom funcionamento das atividades trabalhistas. Além de executar tarefas técnicas, a assessoria também exerce uma função educativa, orientando as empresas sobre prazos, obrigações e boas práticas administrativas.

Ao comparar as PMEs que contratam assessoria com aquelas que não terceirizam o departamento pessoal, a gestora observou diferenças significativas de desempenho: as empresas que contam com a assessoria tendem a demonstrar maior regularidade no cumprimento das obrigações, redução de riscos legais e melhoria na organização dos processos internos, enquanto as que optam por realizar internamente essas atividades, sem o apoio de profissionais especializados, frequentemente enfrentam autuações, multas e retrabalho devido à falta de atualização em relação às mudanças na legislação trabalhista. Segundo a gestora,

Sim. As empresas que não contratam assessoria costumam ficar desatualizadas em relação à legislação e acabam enfrentando complicações legais. Já as que contam com o apoio da assessoria atuam de forma mais organizada e segura.(GESTORA E PROPRIETÁRIA, 2025)

Essa constatação reforça a importância da terceirização como um instrumento de gestão estratégica, capaz de garantir segurança jurídica e estabilidade operacional.

A gestora relatou ainda que o feedback das empresas clientes é bastante positivo, o reconhecimento está relacionado principalmente à confiabilidade das informações, à precisão dos cálculos e ao cumprimento rigoroso dos prazos legais. Muitos clientes expressam tranquilidade ao passar as rotinas do departamento pessoal à assessoria, pois confiam na competência técnica e na responsabilidade da equipe, e isto contribui para o fortalecimento da parceria entre a assessoria e as empresas atendidas, criando uma relação de confiança entre ambos.

Por fim, a gestora afirmou que a terceirização das atividades do departamento pessoal contribui diretamente para o crescimento das PMEs, uma vez que permite aos gestores focar nas estratégias do negócio, enquanto a assessoria assume as funções burocráticas e legais. Essa divisão de responsabilidades favorece o uso mais inteligente do tempo e dos recursos humanos dentro das empresas, além de minimizar riscos. Ela considera a assessoria como um “staff externo”, que atua de forma integrada ao RH das empresas clientes, prestando suporte técnico e operacional contínuo. Desta forma, a terceirização se torna não apenas uma solução prática, mas um aliado estratégico no desenvolvimento e na profissionalização das pequenas e médias empresas. Segundo a gestora:

Por fim, a gestora afirmou que a terceirização das atividades do departamento pessoal contribui diretamente para o crescimento das PMEs, uma vez que permite aos gestores focar nas estratégias do negócio, enquanto a assessoria assume as funções burocráticas e legais. Essa divisão de responsabilidades favorece o uso mais inteligente do tempo e dos recursos humanos dentro das empresas, além de minimizar riscos. Ela considera a assessoria como um “staff externo”, que atua de forma integrada ao RH das empresas clientes, prestando suporte técnico e operacional contínuo. Desta forma, a terceirização se torna não apenas uma solução prática, mas um aliado estratégico no desenvolvimento e na profissionalização das pequenas e médias empresas. Segundo a gestora:

Sim. Nós atuamos como um braço de apoio das empresas, agregando valor e buscando sempre alinhar nossas ações aos valores internos de cada cliente. Mantemos uma comunicação aberta e frequente e trabalhamos de forma integrada com as plataformas de gestão utilizadas pelas empresas.(GESTORA E PROPRIETÁRIA, 2025)

4.2 Resultados obtidos com a colaboradora analista de RH

A colaboradora entrevistada atua como analista de RH, possui formação em Técnico em Recursos Humanos e conta com dez anos de experiência na área, sendo cinco deles no escritório pesquisado. Sua vivência prática e o contato constante com as empresas clientes oferecem uma visão detalhada do funcionamento diário das rotinas de departamento pessoal nas PMEs. Ela relatou executar um conjunto amplo de atividades operacionais, incluindo admissões e rescisões, elaboração da folha de pagamento, controle de férias, emissão de recibos, solicitação e acompanhamento de benefícios como vale-transporte, vale-alimentação e plano de saúde, além de orientar os clientes sobre direitos, deveres e atualizações da legislação trabalhista. Essa variedade de funções evidencia a amplitude do trabalho desenvolvido pela assessoria e demonstra a importância desse suporte para o bom funcionamento das empresas atendidas.

Entre os principais desafios enfrentados, a colaboradora destacou a necessidade de atualização constante quanto às mudanças na legislação trabalhista e ao uso das plataformas digitais do governo, especialmente o eSocial, que exige precisão nos lançamentos e cumprimento rigoroso de prazos, e essa demanda reforça o papel técnico da assessoria, já que erros ou atrasos nesses processos podem gerar multas e prejuízos financeiros significativos para as empresas. Além disso, a colaboradora mencionou a importância da gestão documental e da segurança das informações, especialmente após a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que impôs novas responsabilidades sobre o tratamento de dados pessoais de colaboradores e empregadores, com isso a atuação da assessoria envolve não apenas rotinas administrativas, mas também o cuidado pelo sigilo e pela conformidade legal.

Como exemplificado pela colaboradora responsável pelo Departamento Pessoal, a atuação da assessoria vai além das tarefas operacionais, envolvendo orientação preventiva aos clientes quanto às obrigações legais. Conforme relatado:

Uma situação recorrente no Departamento Pessoal é quando as empresas enviam os documentos de novos funcionários e solicitam que a admissão seja feita no mesmo dia. No entanto, com a obrigatoriedade do e Social, as admissões devem ser informadas com pelo menos um dia de antecedência em relação ao início das atividades do colaborador. Recentemente, uma empresa do ramo da construção civil encaminhou diversos documentos de admissão em um mesmo dia, solicitando que todos os funcionários fossem registrados com a data que realmente começaram a trabalhar, porém esses colaboradores já estavam trabalhando havia cinco dias. Explicamos à empresa que, conforme as regras do eSocial, não é mais possível realizar admissões retroativas sem a incidência de multa, a qual pode variar de R\$ 800,00 a R\$ 1.800,00 por funcionário devido ao envio fora do prazo legal. Informamos ainda que, caso a empresa se responsabilizasse formalmente pelo pagamento das multas, poderíamos proceder com os registros retroativos. Do contrário, as admissões seriam efetuadas conforme determina a legislação trabalhista, ou seja, com data de início no dia seguinte ao recebimento dos documentos. Mesmo ciente das possíveis penalidades, a empresa optou por assumir o risco e solicitou que as admissões fossem realizadas com data retroativa de cinco dias. Para formalizar essa decisão, enviou um e-mail se responsabilizando integralmente pelo atraso e pelas eventuais multas decorrentes do envio fora do prazo. (ANALISTA DE RH, 2025)

Esse relato evidencia a postura consultiva e preventiva da assessoria, que não se limita à execução das atividades do Departamento Pessoal, mas contribui diretamente para a segurança jurídica e a sustentabilidade das PMEs, orientando os empresários sobre os procedimentos corretos e evitando possíveis penalidades.

Segundo a colaboradora, as empresas atendidas não apresentam resistência à terceirização do departamento pessoal, pelo contrário, reconhecem a assessoria como uma aliada essencial para manter a regularidade fiscal e trabalhista, além de facilitar o acesso a informações atualizadas e confiáveis e esse reconhecimento demonstra uma mudança de mentalidade entre os gestores das PMEs, que passaram a enxergar a assessoria não apenas como uma prestadora de serviços, mas como uma parceira estratégica, indispensável para o crescimento sustentável e o cumprimento das exigências legais.

Quando questionada sobre possíveis melhorias, a colaboradora apontou três pontos principais: investimentos em tecnologia, modernização das ferramentas de gestão e oferta de treinamentos para os clientes. Segundo ela a digitalização dos processos e a automação de tarefas repetitivas poderiam reduzir erros e otimizar o tempo da equipe, e a capacitação dos empresários e gestores contribuiria para um fluxo de trabalho mais eficiente, evitando retrabalho e atrasos.

Além disso, a colaboradora destacou o papel estratégico da assessoria na rotina das PMEs, enfatizando como a terceirização do Departamento Pessoal permite que os gestores concentrem-se em atividades mais estratégicas. Conforme relatado:

Quando o cliente é bem assessorado, a empresa se mantém sempre em conformidade com as leis trabalhistas, evitando multas e problemas legais que poderiam prejudicar o crescimento do negócio. (ANALISTA DE RH, 2025)

Dessa forma, a assessoria não apenas reduz a carga burocrática das PMEs, mas também fortalece a gestão interna e contribui para o amadurecimento organizacional das empresas assessoradas, oferecendo suporte técnico e consultivo que garante segurança jurídica e eficiência nos processos.

4.3 Discussão teórica

Os resultados obtidos reforçam as ideias apresentadas por autores como Chiavenato (2014) e Ulrich (2001), evidenciando a importância estratégica da terceirização das atividades de Recursos Humanos para pequenas e médias empresas. Na entrevista, a gestora destacou que as PMEs atendidas pela assessoria enfrentam dificuldades para manter um setor de RH completo, o que torna o apoio da assessoria essencial para o cumprimento das obrigações trabalhistas e para a organização interna, essa observação confirma o que Chiavenato (2014) defende ao afirmar que as tarefas operacionais, como folha de pagamento, admissões, rescisões e controle de benefícios, podem ser terceirizadas de forma eficiente, permitindo que o RH interno, quando existe, se dedique a funções estratégicas voltadas ao desenvolvimento dos colaboradores e à melhoria do desempenho organizacional.

Ulrich (2001) complementa essa visão ao explicar que o RH moderno deve atuar como parceiro estratégico do negócio, e não apenas como executor de rotinas administrativas e na prática observada a assessoria confirma essa teoria, já que o trabalho técnico realizado pela equipe contribui diretamente para o funcionamento das

empresas clientes, liberado tempo e recursos para focar em crescimento, inovação e relacionamento com os colaboradores.

De acordo com o SEBRAE (2023), a terceirização é uma ferramenta fundamental para PMEs que buscam otimizar recursos e garantir a conformidade legal e essa afirmação foi confirmada pelos depoimentos coletados, em que a gestora relatou que a maioria das empresas atendidas teve melhora significativa no controle fiscal e trabalhista após contratar a assessoria, a colaboradora também destacou que o suporte técnico constante reduz falhas e evita prejuízos com multas e encargos indevidos, o que confirma o impacto positivo da assessoria no desempenho organizacional.

Além disso, as falas das entrevistadas concordam com o que Marras (2016) aponta sobre o papel de apoio do departamento pessoal, fornecer base técnica e administrativa para que as decisões estratégicas sejam tomadas com segurança onde a equipe da assessoria, ao lidar diretamente com obrigações legais, folha de pagamento e documentação trabalhista, garante que as PMEs mantenham sua regularidade e tenham confiança para investir em melhorias e expansão.

Dessa forma, pode observar que a prática da assessoria contábil e trabalhista analisada mostra com clareza o que a literatura propõe que a terceirização da área operacional de Recursos Humanos não apenas assegura o cumprimento das exigências legais, mas também fortalece a gestão estratégica, promovendo eficiência, crescimento sustentável e competitividade entre pequenas e médias empresas.

5 Considerações finais

O presente estudo teve como objetivo analisar de que forma a terceirização da assessoria de Recursos Humanos contribui para o crescimento e profissionalização das pequenas e médias empresas, e a partir da pesquisa realizada na assessoria contábil e trabalhista, foi possível comprovar que a terceirização das atividades operacionais do RH como folha de pagamento, admissões, rescisões e cumprimento de obrigações legais traz benefícios significativos para a gestão e sustentabilidade dos negócios.

Os resultados demonstraram que, ao transferir tarefas administrativas para uma equipe especializada, as empresas conseguem otimizar recursos, reduzir riscos trabalhistas e fiscais e direcionar mais tempo para funções estratégicas, como o

desenvolvimento de pessoas e o planejamento organizacional. Os dados obtidos confirmam as ideias de Chiavenato (2014) e Ulrich (2001), que defendem a atuação do RH como parceiro estratégico das organizações, e de Marras (2016), que destaca o papel técnico do departamento pessoal como suporte essencial à gestão.

As falas das entrevistadas reforçaram o impacto positivo da assessoria, evidenciando melhorias na organização interna, no cumprimento das obrigações legais e na confiança das empresas em suas tomadas de decisão, constatando que a terceirização do RH não apenas garante conformidade legal, mas também contribui diretamente para o crescimento e fortalecimento das PMEs, alinhando-se ao que o SEBRAE (2023) aponta sobre a importância de soluções acessíveis e especializadas para esse segmento.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar o estudo para diferentes tipos de assessorias, de modo a comparar resultados e identificar novos desafios enfrentados pelas pequenas e médias empresas no processo de terceirização.

Conclui, que a terceirização da assessoria de Recursos Humanos representa uma estratégia eficaz para promover eficiência, segurança e desenvolvimento sustentável nas pequenas e médias empresas, reforçando seu papel como um dos pilares da profissionalização e da competitividade no cenário empresarial atual.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

BRASIL. Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999. Regulamento da Previdência Social. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Dispõe sobre o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Diário Oficial da União:

Brasília, DF, 15 dez. 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990. Dispõe sobre o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8036cons.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017. Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm. Acesso em: 15 set. 2025.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações. São Paulo: Manole, 2014.

DELGADO, Maurício Godinho. Curso de Direito do Trabalho. São Paulo: LTr, 2023.
DURAND, José Carlos G.; RODRIGUES, Leôncio M.; MICELE, Sérgio. Pequena e Média Empresa no Brasil. São Paulo: Editora Símbolo, 2000.

DUTRA, J. S. Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

DUTRA, Joel Souza. Gestão de Pessoas por Competências. São Paulo: Atlas, 2015.
ESOCIAL. Portal Oficial do eSocial. Disponível em: <https://www.gov.br/esocial/pt-br>. Acesso em: 15 set. 2025.

EXPERIAN, Serasa. Micro e pequenas empresas foram responsáveis por quase 80% dos pedidos de recuperação judicial em abril, revela. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/indicadores/micro-e-pequenas->

empresas-foram-responsaveis-por-quase-80-dos-pedidos-de-recuperacao-judicial-em-abril-revela-serasa-experian/>. Acesso em: 22 ago. 2025.

EXPERIAN, Serasa. PME: o que são pequenas e médias empresas. Serasa Experian, 28 dez. 2021. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/pme-o-que-sao-pequenas-e-medias-empresas/>. Acesso em: 22 ago. 2025.

FREITAG, L. M.; GIRARDI, D. M. A atuação de consultores de RH em empresas de pequeno porte. Anais do Congresso Brasileiro de Custos, 2008.

FREITAG, R.; GIRARDI, D. Consultoria interna de RH em uma empresa de pequeno porte. Anais do Encontro da ANPAD, 2008.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Estatísticas do setor de serviços no Brasil. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 22 ago. 2025.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LIMA, Luciana Campos; FISCHER, André Luiz. Estudo preliminar sobre a atuação da área de recursos humanos como consultoria interna e sua capacidade de inovação das práticas de gestão. Revista de Administração da UFSM, v. 9, n. 3, p. 391–407, 2016.

MANUAIS PRÁTICOS DE DEPARTAMENTO PESSOAL. Guia Prático da Folha de Pagamento. São Paulo: Jefe Livros, 2023.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. 15. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

MARTINS, Sérgio Pinto. Terceirização no Direito do Trabalho. 16. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025.

PAULA, A. C. A importância da consultoria no processo de alavancagem das micro e pequenas empresas no Brasil. Uberlândia: UNIFAL-MG, 2024.

PINTO, A. M. O impacto de programas de capacitação profissional no clima organizacional das micros e pequenas empresas. TCC (Administração) – Centro Universitário Anhanguera, 2017.

SEBRAE. A gestão do clima organizacional aplicada ao pequeno negócio. Brasília: SEBRAE, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-gestao-do-clima-organizacional-aplicada-ao-pequeno-negocio%2C5dd98538df9ba510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 23 ago. 2025.

SEBRAE. Confira as diferenças entre micro empresa, pequena empresa e MEI. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-as-diferencas-entre-microempresa-pequena-empresa-e-mei,03f5438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 22 ago. 2025.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Terceirização de serviços: vantagens e desafios para os pequenos negócios. Brasília: SEBRAE, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/terceirizacao-de-servicos-oportunidade-de-negocio,92d85083c0ce7810VgnVCM1000001b00320aRCRD/>. Acesso em: 22 ago. 2025.

SEBRAE-NA/ DIEESE. Anuário do trabalho na micro e pequena empresa 2013, p. 17.

SEBRAE/MG. Retenção de talentos: kit de ferramentas. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2013.

SEBRAE. Confira os grandes números dos pequenos negócios no Brasil. Disponível em: <https://agenciasebrae.com.br/dados/confira-os-grandes-numeros-dos-pequenos-negocios-no-brasil/>. Acesso em: 22 ago. 2025.

ULRICH, Dave. Campeões de recursos humanos: a próxima agenda para agregar valor e entregar resultados. Boston: Harvard Business School Press, 2001.

ULRICH, Dave. Recursos Humanos Estratégicos: Novas Perspectivas para o RH. Rio de Janeiro: Futura, 2001.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. Recursos humanos e gestão de pessoal. 7. ed. Boston: McGraw-Hill, 2002.

Apêndice A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

03 de Novembro de 2025.

Meu nome é Maria Clara Pickel de Oliveira, sou aluna da Faculdade de Tecnologia (FATEC) Araraquara no curso de Gestão Empresarial. Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) de um trabalho acadêmico, sob responsabilidade da Profa. Dra. Marília Cammarosano. O objetivo é analisar como a terceirização das atividades operacionais do RH, especialmente as funções do Departamento Pessoal, contribui para o crescimento, organização e profissionalização das pequenas e médias empresas.

Para a coleta de dados, será solicitado o preenchimento de um questionário escrito, elaborado especificamente para este estudo. As respostas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos. Não existem riscos previsíveis para o estudo, uma vez que ele consiste apenas no levantamento de informações e percepções a respeito das práticas de terceirização das atividades operacionais do RH e do Departamento Pessoal. Seus dados não serão publicados individualmente, garantindo-se o anonimato e o sigilo de qualquer informação pessoal ou profissional. Você poderá desistir da pesquisa em qualquer etapa, sem qualquer prejuízo.

Você não terá benefícios diretos ao participar desse estudo, no entanto, ao participar, estará contribuindo com o objetivos do trabalho e minha formação, além de possibilitar maior compreensão a respeito do da terceirização do departamento de RH.

Para participar, por favor, assinale a opção “declaro que li o TCLE e aceito participar da pesquisa”. Ao assinalar essa opção, você atesta sua anuência com esse estudo, declarando que compreendeu seus objetivos, a forma como ela será realizada e os benefícios e riscos envolvidos, conforme descrição aqui efetuada. Uma cópia do documento será arquivada conosco e será entregue a você.

Desde já, agradecemos muito sua atenção.

Maria Clara Pickel de Oliveira
maria.oliveira195@fatec.sp.gov.br
(16)99246-8723

Marília Cammarosano

Orientadora – Profa. Dra. Faculdade de Tecnologia de Araraquara (FATEC)

marilia.cammarosano@fatec.sp.gov.br

(16) 3339-7841

Nome- _____

CPF- _____

☐ **Declaro que li o TCLE e aceito participar da pesquisa**

Apêndice B

Questionário – Gestora e proprietária do escritório

Quais são as principais atividades operacionais de RH que sua equipe presta às pequenas e médias empresas?

Quais desafios sua equipe enfrenta para cumprir corretamente todas as obrigações legais e trabalhistas?

Você observa alguma diferença no desempenho das pequenas e médias empresas que contratam a assessoria em comparação com aquelas que não terceirizam o departamento pessoal?

Existe algum feedback frequente das pequenas e médias empresas sobre a atuação da assessoria? Se sim, qual é o principal destaque?

Que melhorias ou recursos poderiam aumentar a efetividade do serviço prestado?

De que forma você percebe que a terceirização do departamento pessoal contribui para o crescimento das pequenas e médias empresas clientes?

Você acredita que a assessoria funciona como um “staff” para o setor de Recursos Humanos das empresas? Explique.

Apêndice C

Questionário – Colaboradora analista de Recursos Humanos

Quais atividades do Departamento Pessoal você executa regularmente para as pequenas e médias empresas clientes?

Quais são os principais desafios que você enfrenta ao prestar esses serviços?

Existe algum tipo de resistência ou dificuldade por parte das pequenas e médias empresas ao receber esses serviços terceirizados?

O que poderia ser melhorado para aumentar a qualidade do serviço prestado às pequenas e médias empresas?

De que forma você percebe que a assessoria contribui para o crescimento das empresas clientes?

Você acredita que a assessoria funciona como um “staff” para o setor de Recursos Humanos das empresas? Explique.

Situação recorrente no serviço: descreva uma situação comum enfrentada no Departamento Pessoal relacionada ao envio de documentos, cumprimento de prazos ou processos trabalhistas.

Conte uma situação recorrente no cotidiano do serviço.