

Centro Estadual de Educação Tecnológica “Paula Souza”
ETEC de Sapopemba – Extensão São Rafael
Curso Técnico Modular em Recursos Humanos

JOYCE DA SILVA GOMES
PALOMA LACERDA DO NASCIMENTO
VIVIAN ZAVANELLA BRANDÃO

Recrutamento e Seleção na empresa JM Componentes automotivos

SÃO PAULO – SP

2025

JOYCE DA SILVA GOMES
PALOMA LACERDA DO NASCIMENTO
VIVIAN ZAVANELLA BRANDÃO

Trabalho de conclusão de curso apresentado à banca examinadora da ETEC de Sapopemba, realizado como requisito parcial para a obtenção do título de técnico de nível médio em Recursos Humanos, sob orientação da professora especialista Rosana Ribeiro de Araujo Santos.

SÃO PAULO – SP

2025

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo analisar a estrutura organizacional e os aspectos relacionados à gestão de pessoas da empresa JM Componentes Automotivos, localizada em Santo André\ SP, no bairro jardim Utinga. A empresa atua na área de comércio e recondicionamento de peças automotivas, e foi escolhida por representar a realidade de muitas microempresas brasileiras que mesmo com pequenas, equipes já enfrentam grandes desafios na rotina de trabalho.

No mercado atual de trabalho, a gestão de pessoas tem se tornado um dos principais pilares para o sucesso garantido de qualquer organização. Em muitas delas não há setores específicos para cada área da empresa, onde acaba abrindo espaço para desorganização generalizada, falta de comunicação entre os colaboradores e muitos erros trabalhistas. Podemos notar a falta de um setor de suma importância para trabalhar todos esses aspectos mencionados á cima o setor de Recursos Humanos, sendo notável a necessidade de cuidar das relações humanas, da divisão de tarefas e da comunicação interna no ambiente de trabalho.

Esta pesquisa foi feita com base em visitas técnicas pontuais, conversas com os sócios e levantamento de dados fornecidos pelos próprios. Com isso, buscamos observar de maneira clara como se organizam os processos, as funções dos colaboradores e o papel da liderança no dia adia da empresa.

Palavras chave: Recursos Humanos, gestão de pessoas, Componentes Automotivos e Reconcondicionamento de peças.

ABSTRACT

This Final Course Project (TCC) aims to analyze the organizational structure and aspects related to human resource management at JM Componentes Automotivos, located in Santo André, SP, in the Jardim Utinga neighborhood. The company operates in the area of trade and reconditioning of automotive parts and was chosen because it represents the reality of many Brazilian micro-enterprises that, even with small teams, already face significant challenges in their daily work.

In today's job market, people management has become one of the main pillars for the guaranteed success of any organization. Many organizations lack specific departments for each area of the company, which leads to widespread disorganization, poor communication among employees, and numerous labor law errors. We can see the absence of a crucial department to address all these aspects mentioned above: the Human Resources department. The need to manage human relations, task division, and internal communication in the workplace is evident.

This research was conducted based on specific technical visits, conversations with partners, and data provided by the partners themselves. Through this, we sought to clearly observe how processes are organized, the roles of employees, and the role of leadership in the company's daily operations.

Keywords: *Human Resources, people management, Automotive Components and Parts Reconditioning.*

SUMÁRIO

2.	INTRODUÇÃO.....	7
3.	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	8
4.1	ORGANOGRAMA.....	8
4.2	ÁREA GEOGRÁFICA DE VENDAS	9
4.3	EXPANSÃO FUTURA.....	9
4.4	FORNECEDORES	9
4.5	CONCORRENTES DIRETOS	9
4.6	CONCORRENCIA INDIRETA	10
5	SITUAÇÃO PROBLEMA	11
6	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
6.1	PAPEL DA TECNOLOGIA NO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	13
6.2	A INFLUÊNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO EM EMPRESAS	13
6.3	DESAFIOS NA CONTRATAÇÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS.....	15
6.4	RECRUTAMENTO POR COMPETÊNCIAS NA INDÚSTRIA AUTOMOTIVA: UM ESTUDO EM EMPRESAS DE AUTOPEÇAS.....	17
6.5	INCLUSÃO E DIVERSIDADE NOS PROCESSOS SELETIVOS DA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS.....	19
6.5.1.1	Obstáculos de gêneros.....	20
6.5.1.2	Barreiras geracionais no ambiente	20
6.6	ANÁLISE DE PERFIL PROFISSIONAL COM ALTA DEMANDA NO SETOR DE PEÇAS AUTOMOTIVAS.....	21
6.7	USO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO.....	23
6.7.1.1	O QUE SÃO OS EPI'S?	23
7	SOLUÇÕES DOS PROBLEMAS	24
7.1	CONSULTORIA INTERNA DE RH	24
7.2	RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	25
7.3	VAGAS	25
7.4	USO DA TECNOLOGIA NO MEIO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	26
7.5	LOGÍSTICA	27
7.6	OTIMIZAÇÃO DE PROCESSO E AUMENTO DE PRODUTIVIDADE	29

7.7	GESTÃO DE CARGOS.....	30
7.8	GESTÃO FINANCEIRA.....	31
7.9	GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	31
7.10	A Liderança de uma empresa	32
7.11	GESTÃO DE DESEMPENHO E AVALIAÇÃO	33
7.12	FEEDBACKS	33
7.13	RELACIONAMENTO.....	34
7.14	COMUNICAÇÃO	35
7.15	ANÁLISE E PURIFICAÇÃO DOS DADOS DAS PRÁTICAS DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS 35	
7.16	SUGESTÃO DE RESOLUÇÃO INTEGRADA PELO RH: E-COMMERCE	36
8	METODOLOGIA	39
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
10	REFERÊNCIAS	44

1. INTRODUÇÃO

A crescente complexidade do ambiente organizacional tem exigido das empresas maior investimento entre áreas estratégicas, operacionais e humanas. Nesse contexto, a escolha pela consultoria de Recursos Humanos como foco deste Trabalho de Conclusão de Curso se justifica por seu papel fundamental na transformação e no alinhamento das práticas corporativas. A consultoria de RH atua como ponte entre pessoas, processos e estratégias, contribuindo diretamente para a competitividade e sustentabilidade das empresas.

A relevância desse estudo está na necessidade de compreender como o Recursos Humanos se integra de maneira interdisciplinar com áreas essenciais, como logística, gestão financeira, e-commerce e gestão de desempenho. Na logística, a consultoria de Recursos Humanos apoia a formação de equipes qualificadas e com aprimoramento de processos operacionais. Na gestão financeira, colabora para o desenvolvimento de profissionais para o uso mais estratégico dos recursos. No e-commerce, sua atuação favorece inovação, atendimento ágil e estruturação de equipes capazes de lidar com a dinamicidade do setor. Já na gestão de desempenho, o RH assume papel essencial ao definir métricas, acompanhar resultados e promover o desenvolvimento contínuo.

Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar como a consultoria de RH, integrada às diversas áreas de gestão, contribui para a melhoria dos processos organizacionais e para o fortalecimento das práticas corporativas. Como objetivos específicos, busca-se: compreender a interação entre RH e logística; identificar como o RH apoia a gestão financeira e o e-commerce; analisar práticas de gestão de desempenho; e demonstrar a importância da atuação multidisciplinar para o crescimento sustentável das organizações.

Assim, este TCC justifica-se pela necessidade de compreender a influência da consultoria de RH em diferentes quesitos organizacionais, evidenciando seus impactos no desempenho organizacional e sua relevância no mercado atual e futuro.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa JM Componentes Automotivos, contém dois sócios e fica localizada na Avenida Sapopemba, 486 – Jardim Utinga – Santo André/SP. Seu segmento é o comércio e recondicionamento de autopeças, trabalhando com seus principais produtos entre eles amortecedores, caixas de direção, bandejas, embreagens, pivôs e terminais de direção. A mesma presta serviços de recondicionamento de peças automotivas, para atender a demanda, conta com a ajuda de três colaboradores. A gestão do local é feita diretamente pelos sócios, que possuem segundo grau completo, além disso a trajetória profissional deles sempre foi no ramo de peças automotivas, passando de pai para filho.

2.1 ORGANOGRAMA

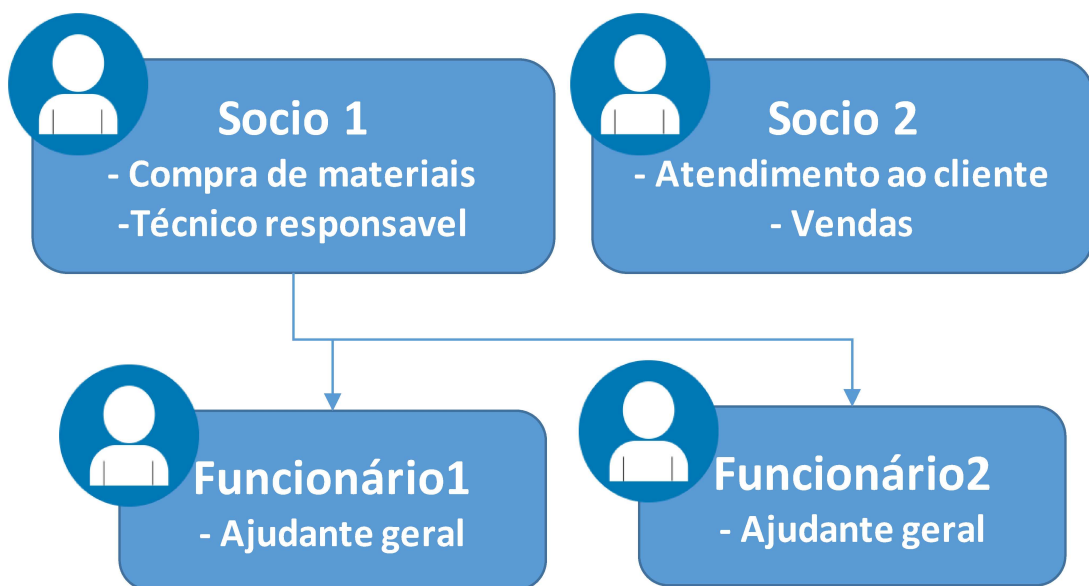


Figura 1 - Organograma: Criação das autoras.

2.2 ARÉA GEOGRÁFIA DE VENDAS

A grande parte das vendas é na própria região de Santo André abrangendo Jardim Utinga, Vila Luzita, Parque Capuava, Mauá, São Mateus e São Caetano. Contando também com vendas esporádicas para bairros de São Paulo com frota de veículos mais antigos como Litoral Paulista (Santos, São Vicente, Praia Grande, Mongaguá).

2.3 EXPANSÃO FUTURA

Pretendendo futuramente trabalhar com *marketplaces* fazendo vendas no Mercado Livre, OLX, Shopee, entre outras.

2.4 FORNECEDORES

Contam com os distribuidores de autopeças do ABC, região central de São Paulo e Região Litorânea como: Peças Andrade, Universal Peças, Sinal Verde e empresas de retífica e solda, para terceirização parcial do condicionamento. Para sua matéria-prima busca fornecedores de buchas, óleo hidráulico, molas e rolamentos.

2.5 CONCORRENTES DIRETOS

A empresa tem diversos concorrentes, dentre eles estão Suspentech em Santo André (recondicionamento de suspensão), Autopeças Padrão em Mauá (venda de peças novas e recondicionadas), Rei das Peças em São Mateus, IRPA (Recuperadora), SPAR Peças automotivas novas e Recondicionadas e Renova Eco Peças.

2.6 CONCORRENCIA INDIRETA

Como concorrentes indiretos possui a empresa Grandes redes como DPaschoal, AutoZone, Mercado Livre e oficinas que fazem o próprio condicionamento pois oferecem peças novas a preços competitivos, reduzindo vendas de seus produtos por não atuar no meio digital, além disso adquirir peças de fornecedores com um custo elevado que atuam no mesmo ramo, com peças a base de troca.

3 SITUAÇÃO PROBLEMA

A empresa analisada atua no setor de metalurgia e retífica de peças, sendo caracterizada por ter uma estrutura de pequeno porte. Em virtude disso, não possui um setor específico de Recursos Humanos (RH), nem profissionais capacitados para executar atividades na área. As tarefas relacionadas à gestão de pessoas como admissões, demissões, controle de dias trabalhados, pagamento de salários, entre outras são realizadas diretamente pelo responsável (dono) do local. Embora essa prática seja comum em empresas de menor porte, ela gera uma série de desafios e conflitos de tarefas na rotina administrativa e operacional.

Com o passar do tempo, diversos problemas começaram a surgir. Entre os principais, destaca-se a dificuldade em manter um colaborador por um longo período, o que pode ocasionar prejuízos significativos tanto para a empresa quanto para seus consumidores. Soma-se a isso a ausência de uma padronização eficaz nos processos de contratação e integração de novos colaboradores, dificultando a adaptação e comprometendo o desempenho dos recém-contratados. Também foi observada uma constante demora na atualização de documentações e no cumprimento das obrigações trabalhistas, o que pode resultar em multas e penalidades legais. Além disso, há uma carência de treinamentos preparatórios voltados ao desenvolvimento dos colaboradores em suas funções, impactando diretamente a produtividade. Precisando também contratar alguém para trabalhar na área do marketing, pois, ele pretende executar vendas on-line de seus produtos.

Com a ausência de uma estrutura formal de RH, o impacto no dia a dia da empresa tornou-se evidente. O proprietário, frequentemente, precisa interromper suas atividades produtivas para lidar com questões trabalhistas e pessoais, atrasando decisões importantes e prejudicando a gestão do negócio. A falta de treinamentos e de um processo adequado de integração tem gerado retrabalho e erros operacionais. Paralelamente, problemas documentais acabam dificultando fiscalizações e gerando complicações legais. A comunicação entre liderança e equipe também é falha, o que prejudica o alinhamento de objetivos e afeta negativamente a motivação dos colaboradores.

Diante desse cenário, a empresa reconhece a necessidade de implementar melhorias urgentes em sua gestão de pessoas. Entre as prioridades identificadas

estão: contar com apoio especializado, mesmo que terceirizado, para conduzir atividades como recrutamento, treinamentos e avaliações de desempenho e criar um plano simples de cargos e salários para motivar e reter talentos; e, principalmente, reduzir a sobrecarga do proprietário, permitindo que ele se concentre em decisões estratégicas e no crescimento sustentável da empresa.

A organização, obtém a necessidade de melhorias na parte da logística de entregas de produtos, pois tem grande dificuldade neste quesito, isso é ocasionado por falta de um profissional experiente no meio de distribuição, que saiba utilizar meios adequados e lógicos para entrega chegar no revendedor ou consumidor final, dentro do prazo estabelecido. Para sanar este problema, é essencial a contratação de funcionário não apenas para realizar a organização da rota, mas sim para realizar a entrega.

Além disso, é notório que as peças que chegam para retificação são levadas diretamente para o local da empresa que ocorre a mão de obra, porém não é correto, pois acaba ocasionando na desorganização de peças por elas não serem separadas de forma correta, a partir disto resulta em confusão de prazos para execução do serviço e entrega.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

4.1 PAPEL DA TECNOLOGIA NO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Desta forma sabe-se que a tecnologia tem suas vantagens e desvantagens, no meio do recrutamento e seleção não é diferente, podendo ser um ótimo meio para acelerar o processo seletivo, porém tem que ser bem introduzido na empresa, pois, gera gastos com o sistema, para atualização de banco de dados e gerenciamento de suas informações, além de precisar de funcionários aptos para realizar contratações e oferecer todo o suporte necessário aos selecionados, caso contrário tem um impacto negativo. Foram desenvolvidos sites e aplicativos que a população pode se candidatar a vagas, e as empresas tem mais facilidade de saber o perfil profissional dos candidatos, conseguindo visualizar qual se adequa mais a sua empresa e segmento, entre eles temos: Infojobs, LinkedIn, Nube, CIEE entre outras.

No mundo digital está disponível diversas ferramentas que ajuda as empresas a aperfeiçoar o conhecimento de seus colaboradores de acordo com a sua necessidade, servindo desde o recrutamento até mesmo ao desenvolvimento de suas funções, podendo ser disponibilizados cursos, workshops e palestras que ajudam na qualidade e desempenho de seu serviço prestado.

4.2 A INFLUÊNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO EM EMPRESAS

Portanto é notório que a cultura organizacional na empresa é algo de suma importância, isso ajuda que os colaboradores estejam adequados para o seu trabalho e possam aproveitar o máximo de seu desempenho, no ramo de peças automotivas é primordial que os funcionários sejam proativos, técnicos, com atenção focada em detalhes, para sugerir outras opções e que se desenvolva bem sobre pressão. Tem como objetivo mostrar quais competências são mais valorizadas na empresa

Existem vários tipos de culturas como a de cultura familiar e colaborativa, onde a empresa prioriza funcionários com habilidades interpessoais e com muita disposição em aprender, a cultura hierárquica e técnica, onde priorizam a formação sólida do colaborador e as experiências do próprio.

Este tipo de empresa busca divulgar vagas de emprego em plataformas online especializadas como LinkedIn, sites da própria empresa, grupos e fóruns relacionados ao setor, murais na empresa em locais estratégicos como entradas, saídas e filas de atendimento.

Se a empresa é inovadora busca por meio das mídias sociais realizar vídeos dinâmicos, ela acaba atingindo um público maior de pessoas que procuram sobre o assunto e com isso surge mais inscritos, para as vagas disponíveis, a empresa se beneficia com isso, pois tem mais possibilidades de funcionários aptos e com experiências para atender sua demanda.

Nestas vagas é primordial estar bem detalhado as habilidades, necessárias e os benefícios da vaga, com intuito de despertar interesse em quem a procura.

Ter uma boa avaliação de comportamentos como postura, atitude, ética, trabalho em equipe e outros, mas nada disso será eficaz se não investirem em uma boa integração, para reparar qualquer tipo de dúvidas ou falta de aprendizado, ajudando na adaptação.

A empresa escolhida para este trabalho é de pequeno porte, familiar, onde os setores ficam por conta de membros da família, que muitas vezes não tem experiência e vão buscando ao longo do tempo ou contendo com o tempo, geralmente nesse tipo de empresa buscam os tipos de candidatos que passam procurando emprego na própria empresa, conversam com outros conhecidos procurando por funcionários ou buscam jovens que ainda não tem um currículo qualificado, para investirem uma verba menor e ensinarem desde o básico, pois assim podem moldar o funcionário de acordo com a necessidade da empresa, atendendo todas as tarefas a serem executadas. A maioria destes funcionários contratados é por meio de indicação de clientes ou conhecidos da empresa.

Já uma empresa de grande porte busca por funcionários de que tenham experiências técnicas e postura corporativa e geralmente buscam qualidades de hard skills, pois isso evita falhas no processo de recrutamento, e diminui a quantidade de funcionários com perfis desalinhados que geram falta de motivação, queda de produtividade e por fim leva à demissão.

4.3 DESAFIOS NA CONTRATAÇÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS

A indústria de autopeças exerce papel essencial no desenvolvimento do setor, sendo responsável pela produção de componentes fundamentais para o funcionamento e a segurança dos veículos. Com o avanço tecnológico e a crescente complexidade dos processos internos relacionados a produção, torna-se cada vez mais necessário contar com profissionais especializados e bem preparados. No entanto, a contratação de mão de obra qualificada nesse setor tem se mostrado um desafio constante para as empresas, especialmente diante das transformações do mercado, da escassez de talentos e da rápida evolução das tecnologias industriais.

O primeiro desafio enfrentado pelas empresas é a falta de profissionais com formação técnica adequada. A indústria de autopeças demanda conhecimentos específicos, que incluem desde leitura e interpretação de desenhos mecânicos até domínio de máquinas CNC, robótica, automação industrial e normas técnicas de qualidade.

Segundo Chiavenato (2014), a carência de mão de obra especializada é um dos principais entraves ao crescimento da indústria brasileira, pois impacta diretamente a produtividade e a competitividade das empresas.

Essa escassez pode ser explicada por diversos fatores. Um deles é a desatualização de cursos técnicos e profissionalizantes e baixa procura na área, que muitas vezes não acompanham as mudanças e evoluções do setor industrial. Além disso, há uma percepção equivocada sobre o valor das carreiras técnicas, o que leva muitos jovens a optarem por áreas mais acadêmicas e menos operacionais que não envolvam trabalhos braçais. Essa realidade gera um descompasso entre a oferta e a demanda de profissionais, agravando a dificuldade de contratação na indústria de autopeças.

Outro desafio relevante é a retenção de talentos qualificados. Mesmo quando a empresa consegue contratar profissionais especializados, mantê-los na organização pode ser difícil. A alta rotatividade, comum em algumas regiões industriais, está associada a fatores como baixos salários, falta de perspectiva de crescimento, condições de trabalho inadequadas e ausência de equipamentos de proteção (EPI's) e a falta de planos de carreira.

Segundo Marras (2011), as empresas precisam enxergar o colaborador como um parceiro estratégico e investir em ações que promovam o desenvolvimento e a fidelização desse profissional.

Além disso, o avanço da Indústria 4.0 e a digitalização dos processos produtivos trazem novos desafios para a contratação. As empresas agora precisam de profissionais que saibam lidar com tecnologias como inteligência artificial, Internet das Coisas (IoT), big data e sistemas integrados de produção. Isso exige não apenas competências técnicas, mas também habilidades comportamentais, como adaptabilidade, capacidade de aprendizagem contínua, trabalho em equipe e pensamento crítico. Tais competências, chamadas de soft skills, tornaram-se tão importantes quanto o conhecimento técnico tradicional.

A localização geográfica das fábricas também pode influenciar a dificuldade na contratação de mão de obra especializada. Muitas vezes, unidades industriais estão situadas em regiões afastadas dos grandes centros urbanos, onde o acesso à qualificação profissional é mais limitado. Nesses casos, a falta de infraestrutura educacional e de incentivos locais à formação técnica dificulta a criação de uma base sólida de profissionais capacitados.

Para superar esses obstáculos, as empresas do setor de autopeças precisam adotar estratégias estruturadas e de longo prazo. A primeira delas é o investimento em programas de capacitação interna, como escolas corporativas, treinamentos técnicos e parcerias com instituições de ensino. Essas iniciativas não apenas preparam melhor os colaboradores, como também aumentam seu grau de engajamento e fidelidade à empresa. O incentivo à aprendizagem contínua deve fazer parte da cultura organizacional, promovendo o crescimento individual e coletivo.

Outra ação importante é a valorização do profissional especializado, por meio de salários competitivos, benefícios atrativos, reconhecimento por desempenho e oportunidades de ascensão na carreira. Ambientes de trabalho seguros, respeitosos e motivadores também são fundamentais para atrair e manter bons profissionais.

Conforme Boog (2010), a gestão de pessoas deve ser centrada no desenvolvimento humano e no fortalecimento das competências organizacionais.

Além disso, as empresas devem fortalecer sua marca empregadora (*employer branding*), mostrando ao mercado que são locais atrativos para se trabalhar, com boas práticas de gestão e compromisso com o bem-estar dos colaboradores. Participar de feiras de recrutamento, abrir programas de estágio e jovem aprendiz e promover visitas técnicas são maneiras eficazes de atrair novos talentos e estreitar os laços com a comunidade.

Por fim, o papel do setor de Recursos Humanos é central em todo esse processo. O RH deve atuar de forma estratégica, mapeando as competências necessárias, identificando os gargalos de formação e promovendo ações concretas para o desenvolvimento e a retenção de profissionais. A adoção de processos seletivos mais criteriosos, baseados em análise de perfil e testes técnicos, também contribui para contratações mais assertivas.

Baseado nos textos acima, a contratação de mão de obra especializada na indústria de autopeças é um desafio multifacetado, que envolve questões educacionais, estruturais e culturais. Superá-lo exige esforço conjunto entre empresas, governo e instituições de ensino, além de uma gestão de pessoas comprometida com a qualificação e valorização do capital humano. Em um setor onde a excelência operacional é vital, contar com profissionais qualificados é mais do que uma vantagem competitiva é uma necessidade para a sustentabilidade e inovação dos negócios.

4.4 RECRUTAMENTO POR COMPETÊNCIAS NA INDÚSTRIA AUTOMOTIVA: UM ESTUDO EM EMPRESAS DE AUTOPEÇAS

O setor automotivo é um segmento altamente técnico, exigente e impulsionado pela inovação em termos de qualidade e quantidade. Ao conectar os fabricantes de automóveis aos insumos de que dependem em seu processo de produção, os fabricantes de autopeças precisam de trabalhadores qualificados e alinhados com as técnicas utilizadas e as realidades globais do mercado.

Conseqüentemente, a chamada seleção baseada em competências (promoção de pessoas preparadas para atuar em um determinado perfil de cargo em uma função específica) é um método eficiente e econômico para contratar talentos que possam

preencher essas funções. O modelo de recrutamento baseado em competências é muito mais do que simplesmente triagem de currículos, e a forma como permanece uma abordagem confiável e válida é baseada nas competências ou valores que os candidatos a emprego devem ter: conhecimento, capacidade de seleção e aceitação de autoridade. O processo de contratação baseado em competências é projetado para criar um desempenho bem-sucedido no trabalho. Mas também significa promoção e saúde organizacional e um bom retorno sobre o investimento em capital humano.

Seu negócio de autopeças faz parte de um ambiente muito sofisticado, técnico e padronizado, impulsionado por padrões de qualidade, automação industrial, integração e tecnologia. Portanto, temos variações com os fabricantes de automóveis e prazos curtos para cumprir ao mesmo tempo. As competências que se acredita que os indivíduos possuam são:

- Informações técnicas universitárias sobre processos industriais: torneamento, injeção de plástico, estampagem, montagem, etc.
- Capacidade de trabalhar em equipe;
- Proatividade e espírito de melhoria contínua;
- Flexibilidade e resiliência.

Os principais resultados da pesquisa mostraram que as empresas estudadas adotam o mapeamento de competências técnicas e comportamentais baseadas em cargos que ajudam a conduzir as etapas do processo de seleção.

De acordo com Patriarca e Di Pierro 12, os mais frequentemente utilizados são: dinâmicas de grupo, entrevistas baseadas em competências (no quadro do método STAR), testes práticos e avaliações situacionais.

Quando se trata de iniciar desafios de recrutamento, o número limitado de força de trabalho disponível na região e a dificuldade de atrair jovens trabalhadores qualificados para postos operacionais destacam-se como "pontos claros e críticos levantados pelas empresas". As empresas mais avançadas no modelo de competências incluirão líderes técnicos nas entrevistas e decisões finais, e isso terá impacto na qualidade geral de cada contratação.

No que diz respeito às motivações profissionais, o recrutamento e seleção baseados em competências proporcionam um ajuste mais adequado entre o perfil do profissional e os requisitos do cargo, menores economias de custos com a rotatividade e correção de treinamentos, apoio à elaboração de planos de carreira e sucessão, pertinência e reforço da cultura organizacional, e engajamento.

A demanda por recrutamento baseado em competências é um comportamento estratégico das empresas de autopeças que buscam manter sua vantagem competitiva e operação superior. Bem executado, esse modelo não só eleva o nível de qualidade da contratação, mas também apoia a retenção de talentos e a criação de equipes de alto desempenho. Quanto mais você treinar RH e usar tecnologias de recrutamento (ATS, IA, etc.), melhores resultados você terá.

4.5 INCLUSÃO E DIVERSIDADE NOS PROCESSOS SELETIVOS DA INDÚSTRIA DE AUTOPEÇAS

A inclusão e a diversidade na contratação dentro da indústria de autopeças nunca foram tão importantes, à medida que as empresas começam a perceber os benefícios sociais, éticos e de desempenho associados a ter uma mistura diversa em suas equipes. No entanto, apesar da retórica sobre a necessidade de diversidade, permanecem obstáculos estruturais, culturais e institucionais que obstruem a integração bem-sucedida de pessoas de outros gêneros, etnias ou idades em um setor que tradicionalmente tem sido dominado por tipos semelhantes, principalmente homens brancos de meia-idade. Isso abrange as linhas de ação e os obstáculos à promoção da diversidade no recrutamento dentro da indústria de autopeças, e é considerado ao longo de três frentes principais: gênero, raça e idade.

Explorando maneiras de avançar patentes para diversidade de gênero, os programas de contratação afirmativa que favorecem mulheres e algumas empresas começaram recentemente a estabelecer metas de contratação para mulheres, especialmente para funções técnicas e de liderança. Para isso é necessários espaços seguros e inclusivos com políticas internas para mulheres, como treinamento antiassédio, salas de amamentação e horários flexíveis. Gerando possibilidade de promoção da qualificação, cooperando com escolas técnicas, bem como programas

de estágio que oferecem treinamento em profissões para mulheres em mecânica, eletrônica, logística.

Já em relação a maneiras de avançar patentes para diversidade racial, é necessário treinamento de para recrutadores evitando estereótipos durante entrevistas. Ajudaria também se tivessem ajuda de organizações negras e coletivos marginais e com isso ampliar a rede de vagas de emprego e garantir que haja candidatos negros no local.

Um meio de garantir que pessoas de diferentes raças e etnias sejam contratos e a criação de bancos de dados que contenham currículos de profissionais negros, mestiços e indígenas.

Outro grande motivo de desemprego, geralmente é causado pela faixa etária, mas para resolver esses problemas a empresa pode utilizar de Programas de Diversidade Geracional e incentivar à contratação de pessoas com mais de 50 anos e aprendizes mais jovens. Podendo ser em horários de trabalho flexíveis como Aposentados, pessoas mais velhas podem optar por contratos de meio período ou horários diferentes.

4.5.1.1 Obstáculos de gêneros

A cultura de trabalho dominada por homens, a maioria das empresas de autopeças ainda replica uma "cultura de meninos" e oferece poucas acomodações para mulheres. Isso é causado por estereótipos de força física e perfil técnico, essa percepção de que certas posições exigem atributos "masculinos" ainda intimida candidatas mulheres. Um outro fato que gera desconforto para mulheres nessa área é a ausência de figuras femininas fortes, pois, sem figuras femininas, outras mulheres podem se sentir desencorajadas em relação a papéis na indústria.

4.5.1.2 Barreiras geracionais no ambiente

Ocorre pela faixa etária elevada, muitas pessoas têm a visão de que indivíduos mais velhos são menos propensos a aprender novas tecnologias. Com isso ocorre a exclusão digital, acreditam que trabalhadores mais velhos podem ter dificuldade em conseguir empregos em processos de seleção que dependem fortemente do uso de

recursos online. Mas ainda assim, o envelhecimento na maioria das estratégias de inclusão ainda é codificado por gênero e raça, enquanto a idade está sentada na última fila. Para haver a inclusão podemos utilizar práticas para melhorar entre elas pode ser utilizada auditorias de diversidade nos processos de seleção com monitoramento contínuo para identificar padrões de exclusão ou discriminação. A transparência e metas públicas de diversidade deve adotar compromissos transparentes e mensuráveis como a revisão de descrições de cargos e requisitos, evitando o uso de linguagem excludente e requisitos irrelevantes.

O setor de peças automotivas continua a lutar para implementar práticas de contratação verdadeiramente diversas e inclusivas. Embora possamos fazer progressos aqui e ali com iniciativas simbólicas de grandes empresas, uma transformação sistêmica só ocorrerá após uma mudança cultural profunda no processo de recrutamento e responsabilização da liderança como um negócio para impulsionar a mudança. A diversidade não deve estar na agenda de RH, mas fazer parte da estratégia de inovação, sustentabilidade e competitividade do setor.

4.6 ANÁLISE DE PERFIL PROFISSIONAL COM ALTA DEMANDA NO SETOR DE PEÇAS AUTOMOTIVAS

Em uma empresa, temos os perfis profissionais de cada setor, na área de peças automotivas não é diferente, abaixo iremos prosseguir um texto abrangendo melhor este tema.

No setor de peças automotivas o profissional mais requisitado é o vendedor técnico de peças, esse profissional tem que ter entendimento técnico do seu departamento, das peças vendidas e se há fabricação própria, explicar para o cliente tipos de materiais usados para a criação da peça, componentes a serem comprados juntos, as vezes a troca de apenas alguns componentes da peça mãe, explicar a função desta peça, a importância da própria, a validade determinada, se a necessidade de trocar outras coisas junto, o tempo para produzir, se for apenas uma auto peça o tempo de envio caso a peça não se encontre no estoque da loja, quais são os fabricantes, diferenças de valores por fabricante. Além de ser de suma importância para a empresa, pois os conhecimentos técnicos são importantes para o bom funcionamento da empresa.

Este vendedor precisa ter habilidades na área de vendas, boa integração com público, bom em resolver problemas diversos de forma eficaz, comunicativo com uma boa oratória, conhecimentos técnicos em mecânica, pois muitas vezes o cliente não sabe exatamente qual é o nome da peça que ele precisa, ele está muitas vezes com a peça em mãos. Esse funcionário deve conhecer bem peças como, pivôs, caixa de direção, amortecedores, bandejas, embreagens, tanto novas direto do fornecedor ou de segunda mão, saber se tem como a peça ser recondicionada ou realmente substituída por outra nova. Também é importante saber usar catálogos, planilhas e programas de vendas.

Para conseguir se candidatar a esta vaga é necessário ter cursado o ensino médio completo, ter cursos técnicos na área de mecânica, eletromecânica, torneiro mecânico, ter ou não trabalhado em oficinas mecânicas. Depende do tamanho da empresa. Certificações como Sebrae, Senai e agregam valor ao currículo.

Os locais de atuação de profissionais técnicos em vendas de peças automotivas, são lojas e distribuidoras de peças, *e-commerces* especializados na área automotiva, centros de recondicionamento de peças (como a Jm componentes automotivos), centros automotivos e oficinas especializadas em componentes automotivos.

A outros cargos importantes na área de peças automotivas estoquistas, este funcionário fica na parte da gestão do estoque, no recebimento no armazenamento, na catalogação das peças, garantindo todo o funcionamento deste estoque, conferindo mercadorias, recebidos, retiradas, atendendo as demandas de toda essa área.

Comprador especializado ou industrial, este profissional realiza a compra das peças da empresa, negocia com os vendedores, quais peças comprar, custos tanto da peça quanto de entrega, se o frete fica para o comprador ou para o vendedor, analisa qual a demanda de peças que mais tem saída na loja.

4.7 USO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO

É de extrema importância funcionários terem os equipamentos adequados de proteção em todos os ramos, no ramo automotivo não é diferente. As oficinas mecânicas, lojas de peças automotivas muitas atividades com potenciais riscos.

Para garantir que todos estejam trabalhando de forma segura, é essencial terem o equipamento de proteção individual (EPI). Em oficinas a muitos trabalhos manuais de reparos e manutenções de automotores de todos os tipos de porte. Há manutenções desde peças básicas como um simples parafuso, até os mais complicados como a retirada de um motor. Com isso os trabalhadores ficam expostos a quedas por óleo, graxa, água. Queda de ferramentas como parafusadeira, martelo, chave de fenda, chave de rodas, rodas de carro também a risco de queimaduras, devido ao calor do motor, água dos reservatórios ou pelo uso de maçarico para fazer reparos, ficam expostos a excesso de ruídos, calor, produtos químicos e muito mais, para reduzir os riscos o uso dos EPI's é fundamental.

4.7.1.1 O QUE SÃO OS EPI'S?

Os EPI's são equipamentos de proteção individual que são tanto dispositivos, equipamentos ou acessórios feitos para proteger os colaboradores, foram criados com o intuito de minimizar riscos à segurança e saúde dos funcionários no ambiente de trabalho. Esses equipamentos são: capacetes, capuzes de materiais apropriados e resistentes, protetores auriculares como tampões, abafadores, máscaras, viseiras, óculos, luvas, botinas, cintos de segurança, coletes refletivos, aventais, etc.

5 SOLUÇÕES DOS PROBLEMAS

5.1 CONSULTORIA INTERNA DE RH

Para uma boa resolução da problemática apresentada, é indispensável a contratação de uma equipe de profissionais qualificados para realização de um trabalho de consultoria. Isto possibilitaria a implantação de melhorias que seriam bem significativas, portanto traria um conjunto de mudanças possíveis, tendo em vista a elaboração de ideias inovadoras e até mesmo o desenvolvimento de soluções para problemas identificados anteriormente. Além disso, iria permitir a introdução metodologias e formas de trabalho de acordo com às necessidades da organização, evitando que ocorram problemas futuros e agilizando as ações que devem ser executadas assumindo um grande apoio a empresa contratante.

Segundo Mancia (1997), a consultoria interna desempenha um papel importante nas organizações ao oferecer suporte intelectual à gestão e favorecer maior agilidade nas ações organizacionais.

O trabalho prestado pela consultoria não iria apenas limitar-se à resolução imediata de problemas ou desafios já existentes, mas iria contribuir para a criação de um planejamento estratégico, capaz de impulsionar a produtividade, otimizar recursos e aumentar a competitividade da empresa no mercado, isso ocorre após a gestão correta de pessoas.

Outro ponto muito importante, seria o apoio de colaboradores especializados no processo de recrutar e selecionar profissionais com a experiência e conhecimento na área necessária para preenchimento da vaga. A contratação desses profissionais especializados assegura a manutenção e padrões de qualidade nos serviços internos e externos prestados, reforçando a credibilidade da empresa e fortalecendo seu posicionamento no seu segmento e gerando maior interação entre todos.

“No processo de busca por gerir pessoas de uma maneira mais estratégica, o modelo de consultoria interna de recursos humanos representa um apoio à gestão da empresa onde a área de gestão de pessoas é estruturada e organizada de maneira diferenciada do tradicional, conferindo maior interação entre as pessoas”. (LEITE et al., 2009; LACOMBE, 2011; ORLICKAS, 2012; TEIXEIRA et al., 2005).

Assim, a solução desenvolvida apresenta não apenas uma resposta à problemática já existente, mas também um investimento estratégico no desenvolvimento sustentável e no crescimento contínuo da organização.

5.2 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

A contratação de pessoas especializadas para realizar o processo de recrutamento e seleção, evitaria diversos erros nas contratações, pois assim selecionar pessoas qualificadas e capazes para execução das funções e tarefas de determinado cargo, de acordo com os requisitos necessários. Para otimizar o tempo e até conhecer os candidatos que mais se encaixam com determinada vaga, geralmente os recrutadores utilizam de diversos meios existentes de seleção como exemplo um bastante utilizado é o teste DISK que examina a dominância, influência, cautela e estabilidade do candidato.

De acordo com França (2007), “o recrutamento e a seleção integram a rotina de preenchimento de vagas e admissão de pessoal, podendo ser apoiados por diversos instrumentos cientificamente comprovados que garantem maior qualidade e precisão a esses processos”.

Utilize de métodos de competência, desafios práticos, situações reais de trabalho, isso ajudará a trazer funcionários que estejam realmente interessados na vaga e dispostos a criarem um plano de carreira na empresa. Se possível padronize processos, conforme o tamanho da empresa, cada empresa tem o seu tipo de processo.

5.3 VAGAS

Não basta apenas um bom meio de recrutamento e seleção, se as vagas não forem bem elaboradas e divulgadas, deve-se conter clareza na descrição de o que iria se executar no cargo em questão, benefícios estabelecidos pela empresa, se é necessário conter experiência ou não, carga horária de trabalho, salário (não é obrigatório) ser informado no site ou folheto sobre a vaga, mas se torna mais atrativo ao interessado (candidato), quanto mais informações detalhadas melhor se torna o entendimento e gera mais interesse. Para isso é de suma importância a empresa utilizar de meios digitais como sites que todos tenham fácil acesso, podemos citar

alguns LinkedIn, InfoJobs, Catho, Vaga.com, entre outros para realizar a divulgação das vagas alcançando assim um maior número de inscritos.

Segundo Amorim (2024), uma gestão de pessoas bem conduzida é essencial para a competitividade das empresas, pois permite alinhar talentos individuais aos objetivos organizacionais, formando equipes mais coesas e produtivas. Esse alinhamento aumenta a eficiência e fortalece a vantagem competitiva, além de garantir comunicação clara entre empresa e colaborador, evitando problemas futuros.

5.4 USO DA TECNOLOGIA NO MEIO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

A utilização de sistemas como ATS (*Applicant Tracking System*) que automatiza envios de e-mails, realiza triagem, agenda entrevistas e ajuda na economia de tempo, pode ser incluída nos dias de hoje IA, assim a seleção dos candidatos ficam mais rápidas eficiente, tendo uma visão mais técnica, ajudando a conectar a empresa com candidatos de regiões diversas, tendo mais competitividade para as vagas oferecidas.

Segundo a Harvard Business Review (2019), softwares de recrutamento que utilizam inteligência artificial auxiliam e contribuem para reduzir vieses inconscientes que criam e tornam os processos seletivos mais justos e diversos, com o clima organizacional mais saudável.

A organização, sabemos que é essencial para uma empresa alcançar o sucesso, para isso, precisamos de funcionários adequados para cada demanda de trabalho, e com treinamentos que aperfeiçoem e gerem mais qualidades ao serviço prestado.

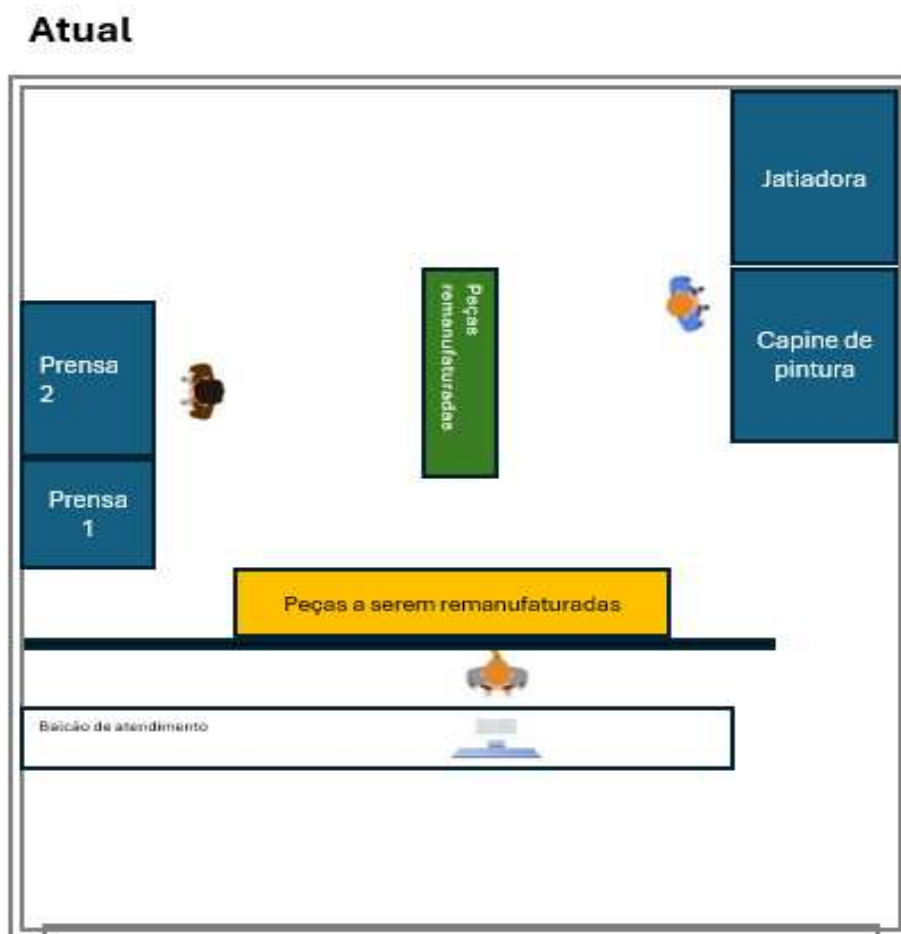
Relacionado a esse fator, como primeiro passo para começar com uma estruturação eficaz pode se utilizar a separação de setores (departamentalização), essa divisão funciona como um processo que é fundamental para organizar as atividades por departamentos e não sobrecarregar nenhuma função, isso faz com que ocorra melhorias e facilite a gestão e funcionamento da empresa.

“Sistemas locais com uma ativa co-presença de pessoas e de um ramo de atividade consistindo de pequenas empresas independentes especializadas nas diferentes fases de um particular processo de produção”. (SFORZI, 2003, p. 158-159).

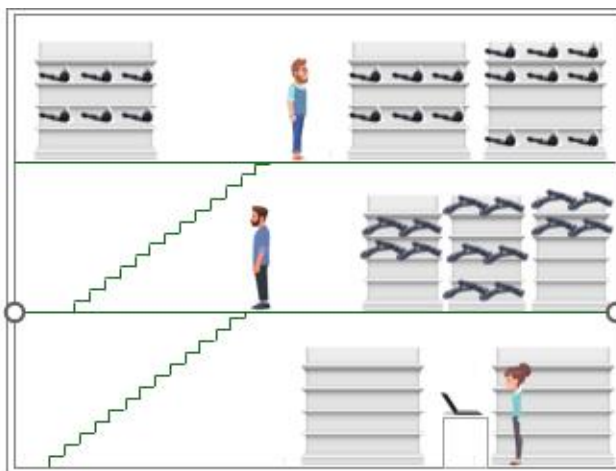
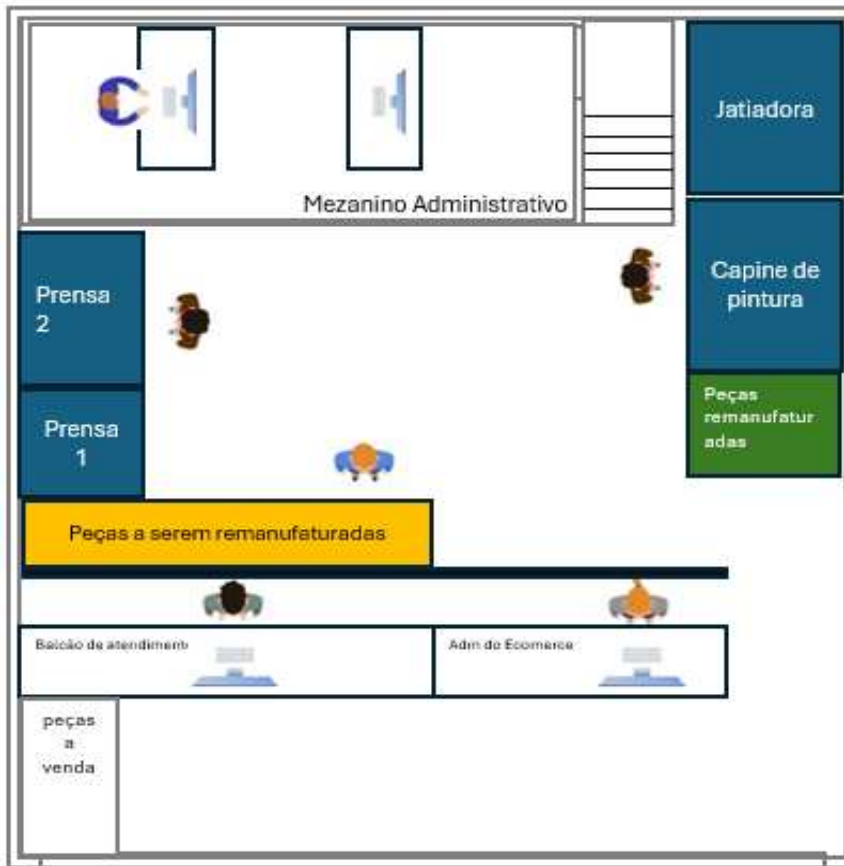
Quando um setor tem funções definidas, é possível alcançar maiores resultados e eficiência, já que os colaboradores desenvolvem uma rotina específica de acordo com o cargo em questão, onde é determinada metas e objetivos a serem cumpridas, acarretando no aumento da produtividade e qualidade do trabalho.

5.5 LOGÍSTICA

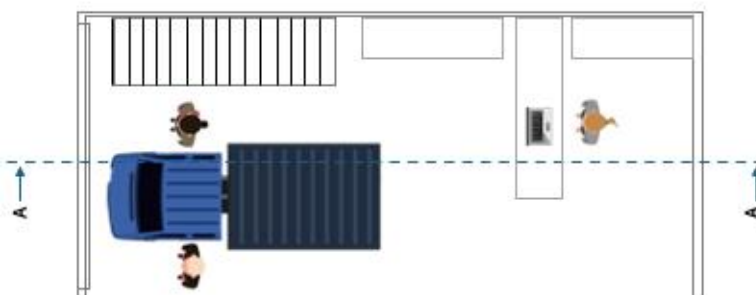
O responsável pela empresa e a parte administrativa da mesma necessita de um espaço (escritório), onde separe o espaço de produção da parte administrativa, para que não tenha interferência nos processos.



Proposto



Corte A - A



É notório nas imagens apresentadas, que a parte administrativa ficará na parte superior e central, possibilitando a visão total da empresa e de todos os setores, isso mostrará aos gestores e administradores quais setores requerem melhorias e demandam de aperfeiçoamento. No térreo é executada a mão de obra e se localizam as máquinas e ferramentas necessárias, este ambiente também é utilizado para realizar a separação dos produtos e serviços.

É de extrema importância ressaltar que haja clareza nas atividades e responsabilidades que o colaborador deve executar, pois cada local da empresa tem objetivos a serem realizados, se for realizada separação de acordo com a área da instituição para realização de funções corretamente, deixará a gestão do local certa e conseguirá otimizar o tempo para concretizar seu serviço prestado.

Segundo Moacir José Teixeira e Michel Moreira (2024) diz que “A departamentalização é uma ferramenta de gestão que visa aumentar a eficiência e eficácia na alocação de recursos, especialmente humanos, por meio da divisão do trabalho em setores definidos”.

Em virtude dos fatos mencionados, sabemos que é de suma importância que as empresas de diferentes segmentos desfrute de meios que dividam as tarefas de acordo com a necessidade de cada departamento, gerando assim melhores resultados ajudando a atingir os objetivos desejados.

5.6 OTIMIZAÇÃO DE PROCESSO E AUMENTO DE PRODUTIVIDADE

A otimização dos processos gera o aumento da produtividade, pois, são estratégias para reduzir os desperdícios, extinguindo a possibilidade de defeitos e diminuindo a repetição das tarefas prestadas. Esses problemas, quando não solucionados de forma correta, acarretam diretamente nos resultados da organização, impactando tanto na eficiência operacional (mão de obra) quanto na satisfação dos clientes (consumidor final).

Para que essas falhas deixem de ocorrer constantemente, é de extrema importância investir em ferramentas adequadas, que sejam eficazes e adaptáveis à realidade momentânea da empresa de acordo com a necessidade da mesma. Dentre

as soluções, pode-se realizar treinamentos contínuos e direcionados, que são de grande relevância para o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos colaboradores, promovendo uma cultura de melhoria contínua. Esses treinamentos não apenas aperfeiçoam os profissionais, como também os capacitam a lidar com novos desafios.

Além disso, o apoio de uma equipe de consultores pode ser um grande diferencial no processo de melhoria da organização. Trazendo uma visão ampla, especializada e imparcial, o consultor contribui para a identificação de problemas/dificuldades, referente às soluções eficazes e a implementação de boas práticas. Isso resulta em uma redução de custos operacionais e na margem de erros, pois distribui melhor as responsabilidades e reduz a sobrecarga dos colaboradores internos, permitindo que eles se concentrem em atividades mais estratégicas, melhorando a parte operacional da empresa.

“A consultoria em sua melhor forma é um ato de amor: o desejo de ser genuinamente útil a outros. Usar o que sabemos, ou sentimos, ou sofremos no caminho para diminuir a carga dos outros”. BLOCK (2001, p. XXII)

Em vista dos argumentos apresentados acima, a consultoria trabalha em todos os pontos que estejam com pendências ou que não estejam sendo eficazes em uma organização, buscando desenvolver melhorias nas demandas da instituição em questão.

5.7 GESTÃO DE CARGOS

Com base em todas as informações citadas até o presente momento, sabe-se que a gestão de cargos é a principal base da administração e organização de pessoas dentro das organizações. Ela serve para muitas áreas, além de apenas definir funções e salários, pois a mesma envolve a criação de meios que promovam o equilíbrio entre os objetivos e metas empresariais e o bem-estar dos colaboradores. Deste modo, pode-se dizer que existem diferentes práticas utilizadas como soluções para fortalecer a gestão de cargos, garantindo eficiência, engajamento e resultados notáveis.

“A administração de cargos e salários tem como objetivo organizar remunerações de acordo com a descrição dos cargos, garantindo clareza de responsabilidades e particularidades de cada função” (SILVA, 2019).

Desta forma, em relação à parte gestacional de uma empresa destacam-se: gestão financeira, gestão estratégica de pessoas, gestão de desempenho e avaliação, relacionamento, comunicação e análise dos dados das práticas de relações interpessoais, quando aplicadas de maneira correta, otimizam-se os processos internos.

5.8 GESTÃO FINANCEIRA

A gestão financeira tem um papel fundamental e crucial neste meio, não podemos apenas realizar a consultoria se a mesma não trazer retorno de capital ou benefício ao negócio, desta forma é necessária uma gestão de qualidade, para o serviço prestado gerar giro monetário e estabilidade financeira a empresa contratante. Pois, o mercado é algo que está em constante mudanças, além do fato do mesmo ser extremamente competitivo, sendo assim a empresa tem que ter um diferencial ou buscar por inovações para se manter no mercado, lembrando que as decisões tomadas por um gestor financeiro devem sempre ter em vista desenvolver rentabilidade.

Para Barros e Barros (1998), as decisões tomadas pelo gestor financeiro devem ponderar sempre a rentabilidade com a solvabilidade e o risco, não existindo decisões isoladas que permitem atingir um único objetivo sem que apareçam desvantagens noutros objetivos. Na verdade, as decisões financeiras com vista a obter uma maior rentabilidade estão associadas a um maior risco, da mesma forma que as decisões financeiras tendentes a minimizar o risco geralmente apresentam uma menor rentabilidade.

Baseando-se nisso, tem que se pensar de acordo com as necessidades da empresa, para que a gestão financeira seja coerente com as metas e objetivos a serem alcançados pela instituição em questão.

5.9 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

A gestão estratégica de pessoas é a principal característica de que o capital humano é o recurso mais valioso de qualquer organização. Isso significa que o layout

e a estruturação dos cargos devem estar alinhados de acordo com a visão, missão, valores e metas estratégicas a serem alcançadas pela empresa.

De acordo com Assaf Neto (2016), apesar de a gestão de pessoas ser amplamente discutida, muitas organizações ainda não a aplicam de forma efetiva. Os autores Soviensi e Stigar (2008) destacam que o setor de Recursos Humanos deve planejar, coordenar e acompanhar processos como seleção, avaliação de desempenho, treinamento, qualificação e supervisão, além de garantir saúde e segurança no ambiente de trabalho.

Ao planejar as funções de cada indivíduo de forma estratégica, se torna possível identificar as habilidades e conhecimentos necessários para o crescimento organizacional e estabelecer trajetória profissional que motive os assalariados. Além disso, é indispensável a valorização da diversidade e a busca por candidatos talentosos que complementam a equipe permitindo a organização se tornar cada vez mais competitiva e inovadora, realizando a mesma com eficiência, para isso se tem como cargos principais os de liderança que é responsável por realizar a gestão e estratégia de pessoas.

5.10 A Liderança de uma empresa

Para uma liderança produtiva é necessário que o gestor implemente a separação de vida pessoal e profissional, sabendo diferenciar cada parte de sua vida, para que não ocorra problemas físicos e psicológicos, no caso no ambiente de trabalho presencial ou online, os líderes precisam ser profissionais, para promover autonomia e aumentar a produtividade dos colaboradores, pois eles influenciam em todo o trabalho desenvolvido. Manter uma distância entre a vida pessoal e profissional adequada, beneficia o estabelecimento de uma relação baseada em responsabilidades e resultados, motivações, estimulações, assim evitando a procrastinação ou falta de execução de serviços.

De acordo com Teixeira et al. (2005), o gestor de pessoas deve desenvolver competências de liderança que permitam motivar, orientar e gerir a equipe, promovendo atitudes positivas em um ambiente de confiança e cooperação, além de ter sensibilidade para lidar com os aspectos humanos presentes no trabalho.

Além disso, proporciona um vínculo de confiança com os seus colaboradores onde ao tratar os funcionários com confiança e dar-lhes liberdade, trazem benefícios aos líderes, pois poderão construir um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo, agindo de forma mais segura em relação a sua equipe e essa ação é chamada cultura da confiança.

5.11 GESTÃO DE DESEMPENHO E AVALIAÇÃO

A partir disso, temos a solução essencial encontrada para a gestão de cargos que basicamente é a criação de sistemas eficazes para avaliar o desempenho. Esse processo consiste em acompanhar o trabalho dos colaboradores podendo ser executado mensalmente, quinzenalmente ou semanalmente, o que vai definir o período que está avaliação deve ser executada é a necessidade da empresa em questão, podendo ser identificado pontos fortes, habilidades em desenvolvimento e possíveis problemas futuros.

“A avaliação de desempenho é uma das ferramentas da gestão de pessoas que visa analisar o desempenho individual ou em grupo dos funcionários de uma determinada empresa. É considerado como um processo de identificação, diagnóstico e análise do comportamento da pessoa durante sua jornada de trabalho, onde são analisados diversos pontos, como sua postura profissional, seu conhecimento técnico, sua relação com os colegas de trabalho e seu empenho para o desenvolvimento de suas atividades” (DUTRA, 2002).

Levando- se em conta o que foi observado, podemos dizer que a empresa com uma boa gestão de desempenho desenvolve ótimos profissionais, um clima organizacional efetivo e uma boa qualidade nos serviços prestados. Com todos esses pontos em alinhamento se cria uma empresa de qualidade e essência que não visa apenas os lucros, mais a satisfação dos colaboradores e seus consumidores.

5.12 FEEDBACKS

A avaliação de desempenho possibilita que a empresa ofereça feedbacks construtivos, incentive o desenvolvimento profissional e promova práticas de reconhecimento. Conseqüentemente, os cargos deixam de ser apenas posições

formais e passam a ser instrumentos de evolução tanto para os indivíduos quanto para a organização.

O uso de ferramentas nos dias de hoje como os feedbacks, que está em alta, podendo ser tanto positivos quanto os negativos, as pessoas gostam de saber seus pontos fortes e pontos a melhorar, é muito importante a empresa sempre estar à disposição durante as etapas dos processos, isso as ajudam a entender que não são apenas mais um funcionário e sim que a empresa se importa com ele e com suas opiniões e sentimentos.

De acordo com Leanne e Atwater (2007), a ausência de feedback é interpretada como desvalorização, pois aos olhos dos candidatos não obteve retorno para fazer melhorias em seu currículo; já o feedback bem aplicado é uma ferramenta de engajamento e retenção de talentos.

E caso o candidato não venha a ser aprovado, receber um feedback explicando o motivo é de suma importância e seria muito interessante, pois muitas vezes o candidato é ótimo, porém não atende o perfil que a instituição esteja procurando no momento, ou o candidato tem pequenos pontos que aos olhos da empresa precisa de melhorias, dando a ele a oportunidades futuras e procura de melhoria pessoal e profissional, gerando toda a diferença para ele, pois desta forma ele poderá se candidatar a vagas futuras que a empresa tiver.

5.13 RELACIONAMENTO

Os cargos dentro de uma empresa não existem isolados, de algum modo todos estão interligados por processos e relações de trabalho. Nesse sentido, o relacionamento interpessoal entre todos os colaboradores da instituição se torna uma solução de suma importância e indispensável para que a gestão de cargos seja eficaz.

Por isso, estimular ambientes de respeito, colaboração e empatia faz com que as organizações consigam melhorar a qualidade das interações e reduzir conflitos. Além disso, é necessário que os gestores saibam se relacionar com suas equipes promovendo maior engajamento, senso de pertencimento e cooperação entre os colaboradores.

5.14 COMUNICAÇÃO

A comunicação é uma das ferramentas centrais utilizadas para o bom funcionamento que envolve a gestão. Através da clareza na definição de papéis, responsabilidades e expectativas permite que os colaboradores compreendam exatamente o que se espera deles, com isso se torna mais certo nas execuções de tarefas contínuas.

Quando a comunicação é transparente, clara e eficiente, todos os processos organizacionais se tornam mais eficazes e gera o aumento da motivação dos trabalhadores, uma vez que todos conseguem perceber a importância do seu papel no alcance dos objetivos organizacionais. Nesse ponto, a comunicação interna deve estar aliada à escuta ativa por parte da liderança, pois torna-se fundamental.

5.15 ANÁLISE E PURIFICAÇÃO DOS DADOS DAS PRÁTICAS DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Por fim, uma solução inovadora e cada vez mais valorizada na gestão de cargos é a análise e purificação dos dados relacionados às práticas de relações interpessoais. Isso envolve coletar, organizar e interpretar informações sobre a forma como os colaboradores interagem, trabalham em equipe e lidam com situações de conflito.

A partir desses dados, é possível compreender melhor os pontos de melhoria, ajustar cargos de acordo com as competências interpessoais e criar políticas mais assertivas de desenvolvimento humano. A “purificação” dos dados refere-se à eliminação de informações irrelevantes ou ineficazes, garantindo que as decisões sejam baseadas em práticas coerentes e úteis para a gestão.

De modo geral, as soluções para as gestões citadas não se resumem a aspectos técnicos ou administrativos, as mesmas envolvem, principalmente, o cuidado com as pessoas e alinham a gestão de forma estratégica, avaliando o desempenho, qualidade dos relacionamentos, eficiência na comunicação e análise de dados sobre interações interpessoais é o caminho para construir organizações mais humanas, produtivas e sustentáveis. Dessa forma, a gestão de cargos deixa de ser

apenas um mecanismo burocrático e passa a ser um fundamental para a transformação organizacional.

5.16 SUGESTÃO DE RESOLUÇÃO INTEGRADA PELO RH: E-COMMERCE

Como resolução, a aplicação do método E-commerce, que é um dos segmentos que atualmente que mais favorecem e proporcionam o crescimento das vendas no meio digital. Em comparação com os outros tipos, o e-commerce se destaca pelo baixo custo inicial e principalmente pelo alcance a diferentes públicos, com os mesmos objetivos e em busca de um produto similar e com a mesma finalidade. Além disso oferece muitos benefícios, praticidade tanto para empresa quanto para o cliente, visibilidade da marca possibilitando o alcance de mais consumidores interessados, desenvolvimento da organização facilitando a expansão dos negócios para maior alcance de clientes, expansão geográfica que aumenta ainda mais a visibilidade do produto e serviço para qualquer cliente sanando a necessidade e gerando desejo de consumo, entre outros. Esse segmento vem tendo uma constante expansão e com o aumento do uso da internet, vai crescer bem mais durante os anos.

Segundo a Revista FT (2017), o crescimento da internet no Brasil e no mundo, aliado à possibilidade de expansão do mercado com custos menores que os do marketing tradicional, tornou o comércio digital uma alternativa viável para micro, pequenas e médias empresas. Conforme Garcia e Paulo (2021), o e-commerce oferece custos iniciais mais acessíveis e facilita a manutenção do relacionamento com os clientes, ampliando as oportunidades competitivas dessas empresas.

Os benefícios para a implantação do E-commerce são diversos, mas os mais importantes são:

- A conveniência, pois os clientes têm acesso a qualquer item que esteja buscando e não precisará ir até a loja física, sendo assim reduzindo o tempo da loja para atendê-lo;
- Mercado maior, pois você pode vender sem limites geográficos, o cliente não necessariamente precisa ir à loja para buscar ou entrar em contato para solicitar uma entrega, é feito tudo on-line e qualquer pessoa do mundo pode realizar uma compra;

- Tempo integral, a loja física tem horário de funcionamento, a internet não, o que possibilita vender a qualquer momento.

Segundo Marta Cleia e Naiara Taiz (2017, pg. 2), “Com o desenvolvimento da tecnologia eletrônica, as empresas, de modo geral, têm passado por grandes mudanças. Hoje, a tecnologia oferece às empresas algumas vantagens, como: ganhos de eficiência, maior praticidade no atendimento ao cliente, tomada de decisão mais acertada, flexibilidade, maior dinamismo no giro do estoque, dentre outras. Todos esses fatores permitem às empresas buscar uma atuação que satisfaça às necessidades dos clientes.”

O método com mais eficiência para aplicação do E-commerce na empresa é o modelo de “business to consumer - B2C”, no qual proporciona à empresa vender os próprios produtos e serviços, ao consumidor final (público alvo) que é alguém que precisa do mesmo ou tem o desejo de consumir. No entanto, há uma concorrência muito grande, pois qualquer pessoa/comércio pode expor o mesmo produto, sendo assim operar no mesmo nicho, mas é possível se destacar com uma boa estratégia de venda e divulgação, anúncios e compreensão do público-alvo. Entretanto sabe-se que o ambiente digital é um meio de concorrência acirrada, gerando competitividade, com isso se torna indispensável a estratégia de marketing, para que possa se desenvolver anúncios assertivos e criar campanhas e oferecer um atendimento que fidelize o cliente.

Rodrigues e Freitas (2024) destacam que, no e-commerce B2C, a forte concorrência digital exige que as empresas não apenas ofereçam produtos ao consumidor final, mas também se diferenciem por meio de estratégias eficazes de marketing digital, presença nas redes sociais e bom atendimento. Os autores apontam ainda que, no Brasil, durante a pandemia, os negócios que investiram nessas práticas conseguiram aumentar sua competitividade.

É ideal a presença de funcionários com conhecimento em marketing digital para fazer anúncios e a gestão de plataformas de e-commerce, com estratégias de precificação, catálogo para marketplaces e descrições de produtos. Como resultado esperado ter um profissional capacitado para ter estratégias digitais, redução de erros em anúncios e catálogos, aumento das conversões no e-commerce, melhoria na experiência do cliente digital, maior integração entre áreas da empresa com foco em performance.

“O Marketing Digital é a promoção de produtos e marcas por meio de canais online, como blogs, sites, mídias sociais, e-mail, aplicativos, e outros [...] observando métricas e retorno sobre o investimento para tomar decisões.” (SEBRAE, “Marketing digital para iniciantes: o que é e como funciona”.)

O mercado digital oferece uma oportunidade altamente lucrativa, especialmente porque requer baixo investimento inicial em comparação com o investimento necessário para abrir ou manter uma loja física, as plataformas de comércio hoje em dia ampliam e facilitam cada vez mais esse processo.

É de suma importância reconhecer que como tudo e qualquer outro setor, o meio digital não apresenta apenas benefícios, o maior malefício gera desafios diz respeito a questão de segurança no meio digital, pois os cliente pode ter desconforto ou receio ao ser “obrigatório” disponibilizar e expor todos os dados pessoais como nome, e-mail, CPF, telefone entre outros , data de nascimento, entre outros. Quando usado de forma inadequada gerar fraudes, ataques cibernéticos ou até mesmo o uso indevido, ocasionando prejuízos à empresa e aos clientes.

Segundo Cunha, R. S.; et al. Comércio eletrônico: desafios e oportunidades no ambiente digital (Revista Paideia, v. 5, n. 8, 2013), “Sempre existirão riscos de segurança quanto aos dados pessoais e privacidade dos usuários em relação ao uso da Internet ... mas a tendência é sempre de reduzi-los com a aplicação de novos recursos ... tornando o sistema seguro e confiável para poderem atender e satisfazerem os seus consumidores e clientes, assim garantindo o retorno de seus investimentos.”

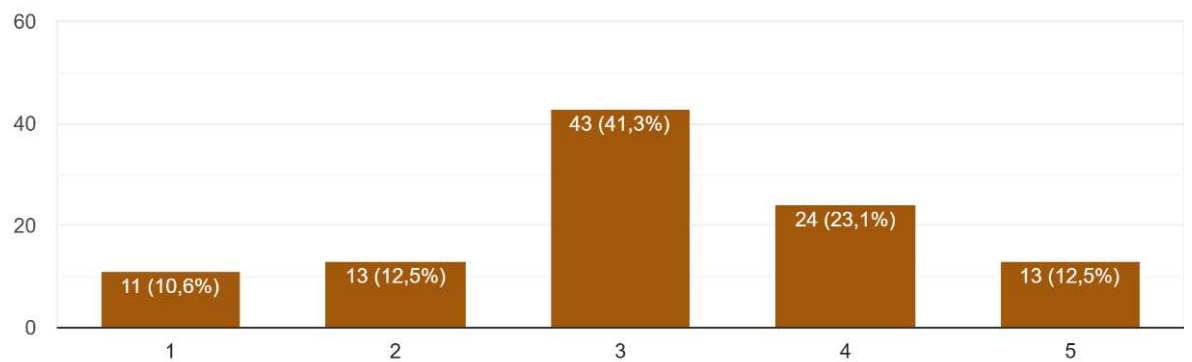
Desta forma as empresas e organizações devem investir em meios de tecnologias de segurança da informação, e deixando claro aos consumidores de qual forma os seus dados serão utilizados, conquistando maior credibilidade dos clientes, transformando a segurança em um grande diferencial competitivo.

6 METODOLOGIA

A metodologia que será utilizada para elaboração do trabalho de conclusão de curso será de pesquisas bibliográficas, pesquisas documentais em materiais eletrônicos e sites e pesquisas com populares, por meio de questionários disponibilizados nas redes sociais.

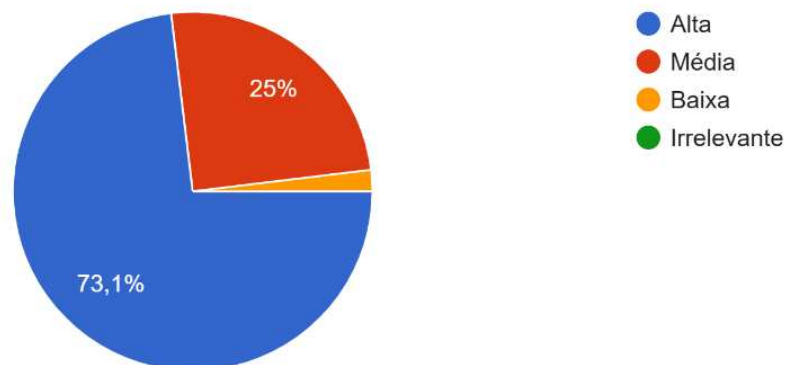
Qual seu nível de conhecimento sobre Recursos Humanos?

104 respostas



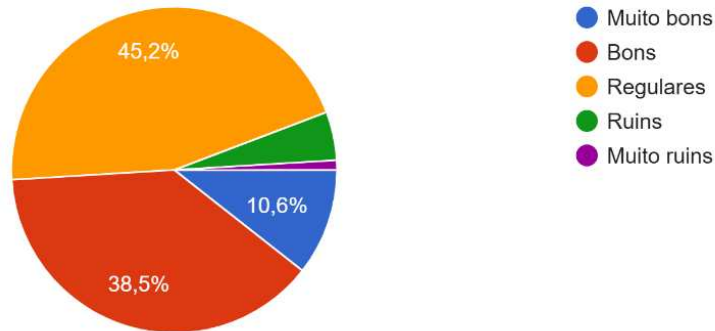
Qual relevância tem o processo de recrutamento e seleção para você ?

104 respostas



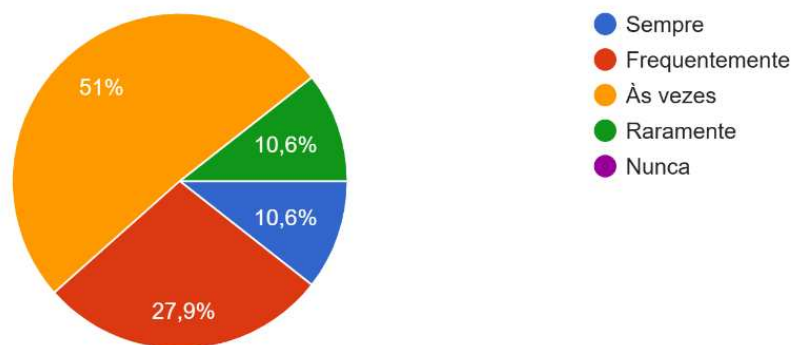
Como você avalia os processos de recrutamento e seleção que já vivenciou?

104 respostas



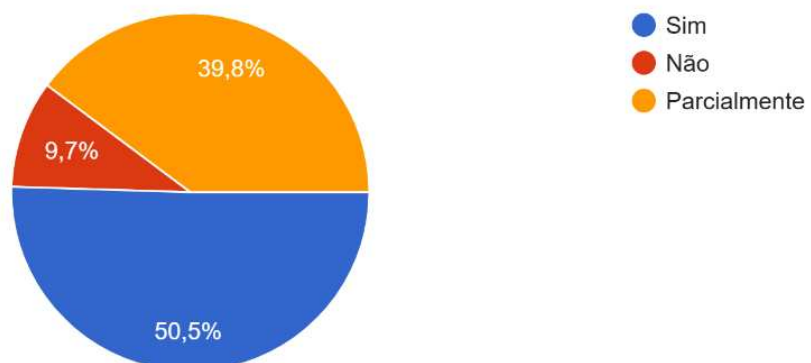
Você considera os critérios de seleção geralmente claros e objetivos?

104 respostas



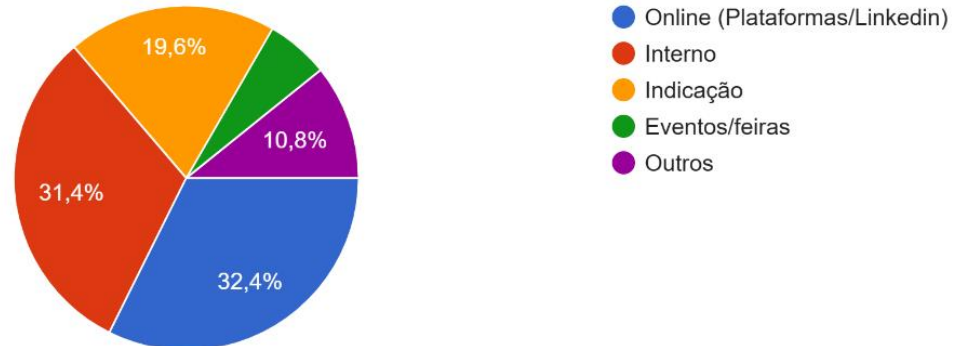
Você já sentiu que foi avaliado de forma justa em processos seletivos?

103 respostas



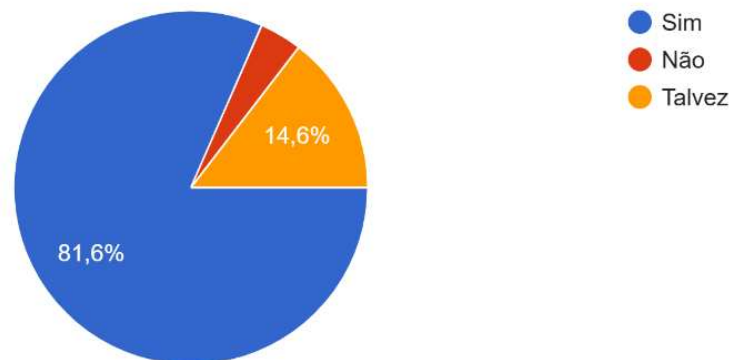
Na sua opinião, qual o método mais eficaz de recrutamento?

102 respostas



Você acredita que a tecnologia melhora o processo de recrutamento e seleção?

103 respostas



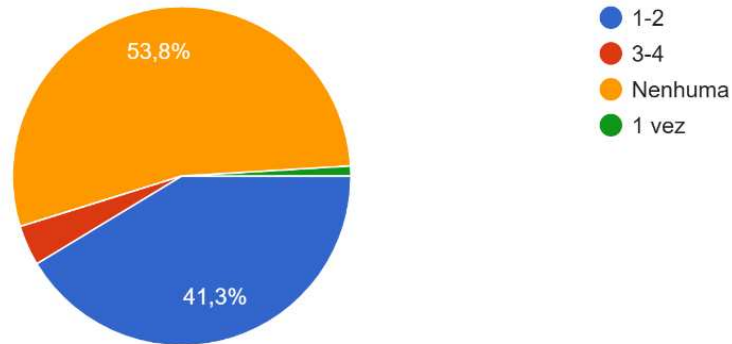
Na sua opinião, qual processo de recrutamento e seleção é mais importante ?

104 respostas



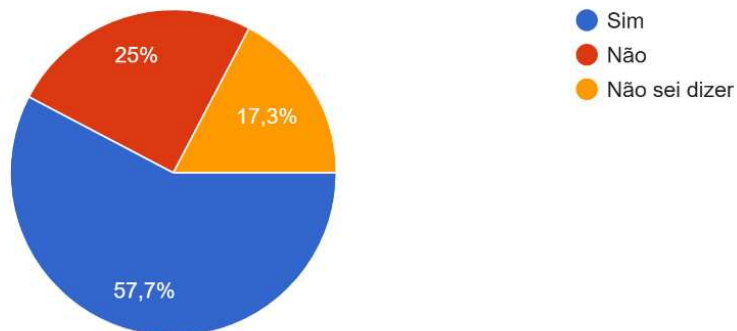
Quantas vezes você mudou de emprego nesses últimos dois anos ?

104 respostas



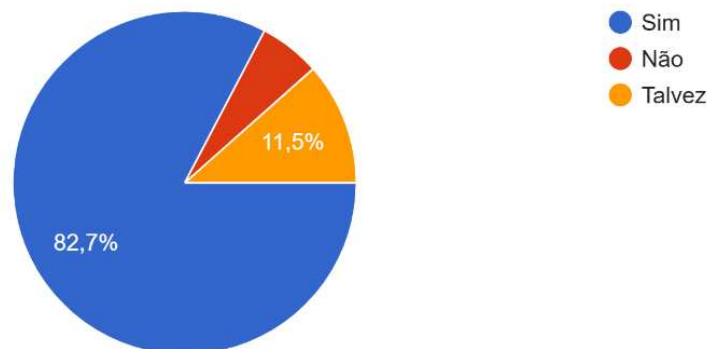
Onde você trabalha atualmente ou trabalhou, possui ou possuía equipamentos de proteção adequados (EPI'S) ?

104 respostas



Você faria cursos e treinamentos aperfeiçoadores na sua área atual ?

104 respostas



7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de todos os temas citados durante este trabalho de conclusão de curso (TCC) e as repostas obtidas através de citações e pesquisa no Google Forms, que incluem gestão financeira, gestão de desempenho e outros tipos diferentes gestão, logística, consultoria de Recursos Humanos, e-commerce e processos de contratação mostra que de forma geral o alcance do sucesso organizacional das instituições/empresas depende de uma atuação integrada entre todos esses fatores.

A gestão financeira assegura o equilíbrio econômico e possibilita investimentos estratégicos, calculando possibilidade riscos futuros relacionados ao capital, enquanto a gestão de desempenho orienta o alcance de metas e incentiva a melhoria contínua, para atingir o objetivo final. Já os diversos modelos de gestão estruturam processos, organizam rotinas e fortalecem a tomada de decisões de forma coerente no mundo corporativos.

A logística, especialmente diante do crescimento do e-commerce, torna-se fundamental para garantir agilidade, precisão e qualidade nas entregas, influenciando diretamente a experiência do cliente. Paralelamente, a consultoria de RH e os processos de contratação contribuem para atrair, desenvolver e manter profissionais qualificados, promovendo uma cultura organizacional mais sólida e produtiva.

Dessa forma, conclui-se que a integração eficiente entre finanças, pessoas, processos, tecnologia e operações é essencial para que as organizações se mantenham competitivas em um mercado dinâmico. Empresas que compreendem essa interdependência conseguem se adaptar com mais rapidez, inovar com mais consistência e alcançar resultados sustentáveis a longo prazo.

8 REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker; BERALDO, Deobel Garcia Ramos. *Avaliação de desempenho humano na empresa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Luciane-Stallivieri/...#page=58>. Acesso em: 28 set. 2025.

BLOCK, P. *Consultoria: o desafio da liberdade*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2001.

COVEY, Stephen R. *Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes*. São Paulo: Best Seller, 2017. p. 161.

DUTRA, Joel Souza. *Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas*. São Paulo: Atlas S.A., 2002.

FRANÇA, A. C. L. *Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos*. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <https://repositorio.jesuita.org.br>. Acesso em: 14 set. 2025.

HOSTINGER. *Vantagens e desvantagens do e-commerce: guia completo*. 2024. Disponível em: <https://www.hostinger.com/br/tutoriais/vantagens-e-desvantagens-do-e-commerce>. Acesso em: 14 nov. 2025.

LACOMBE, Francisco José Masset. *Recursos humanos: princípios e tendências*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. Disponível em: <https://repositorio.jesuita.org.br>. Acesso em: 14 set. 2025.

LEITE, Luiz Augusto Mattana da Costa et al. *Consultoria em gestão de pessoas*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009. (Série Gestão de Pessoas). Disponível em: <https://repositorio.jesuita.org.br>. Acesso em: 14 set. 2025.

MANCIA, L. T. S. *Os desafios do modelo de consultoria interna: uma experiência gaúcha*. 1997. 184 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/1468>. Acesso em: 13 set. 2025.

MARTINS, Juliana Ribeiro; COSTA, André Luiz. *E-commerce: um estudo bibliográfico sobre a importância das vendas online para microempreendedores*.

RevistaFT, v. 12, n. 4, 2023. Disponível em: <https://revistaft.com.br/e-commerce-um-estudo-bibliografico....> Acesso em: 14 nov. 2025.

ORLICKAS, Elizenda. *Consultoria interna de recursos humanos*. 11. ed. São Paulo: Danelli, 2012. Disponível em: <https://repositorio.jesuita.org.br>. Acesso em: 14 set. 2025.

SANDERS, Karin; YANG, Huadong. *The HRM process approach: the influence of employees' attribution to explain the HRM-performance relationship*. Human Resource Management, v. 55, n. 2, p. 201-217, 2016. DOI: 10.1002/hrm.21661.

SEBRAE. *Marketing digital para iniciantes: o que é e como funciona*. 2024. Disponível em: <https://sebrae.com.br/....> Acesso em: 14 nov. 2025.

SUMUP. *Loja online de e-commerce: guia completo para começar*. 2024. Disponível em: <https://www.sumup.com/pt-br/business-guide/loja-online-de-ecommerce/>. Acesso em: 14 nov. 2025.

TEIXEIRA, Gilnei Mourão et al. *Gestão estratégica de pessoas*. Rio de Janeiro: FGV, 2005. (Série Gestão de Pessoas). Disponível em: <https://repositorio.jesuita.org.br>. Acesso em: 14 set. 2025.

TEIXEIRA, Moacir José; MOREIRA dos Santos Pinheiro, Michel. *Departamentalização nas organizações empresariais: conceitos e aplicações*. Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v. 10, n. 1, 2024. DOI: 10.61164/rmnm.v10i1.2984.

RODRIGUES, Shaeny Silva; FREITAS, Tânia Márcia de. *E-commerce e marketing digital: o método que revolucionou o mercado*. Instituto Federal Goiano, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ifgoiano.edu.br/....> Acesso em: 14 nov. 2025.

SILVA, Carlos Eduardo. *A relevância da administração de cargos e salários para as organizações*. Araçatuba: UNISALESIANO, 2019.

UNIBRA – Centro Universitário Brasileiro. *Gestão estratégica de pessoas: a importância do plano de cargos, carreiras e remuneração*. Recife: UNIBRA, 2022.

(Autor não identificado). *Descrições de vagas claras reduzem ruídos no processo*. Disponível em: <https://share.google/t4uFuwWPrV19wSluw>. Acesso em: 14 nov. 2025.

(Autor não identificado). *[Artigo da SciELO]*. Gestão & Produção. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/gp/a/hzYWKJNMdQsSW973ZJbjMsn/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 14 nov.