



CENTRO PAULA SOUZA



ETEC "PROF.^a ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Recursos Humanos

Juliana Cristina dos Santos

Karen de Souza

Miriam Viviane Garcia

Priscila Lourencetti Santana

Raiane Malagoni Alves

SOS MULHERES

**Araraquara
2015**

Juliana Cristina dos Santos

Karen de Souza

Miriam Viviane Garcia

Priscila Lourencetti Santana

Raiane Malagoni Alves

SOS MULHERES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos, sob a orientação das Professoras Luciana Steinle e Gabriela da Silva Messias.

**Araraquara
2015**

Juliana Cristina dos Santos
Karen de Souza
Miriam Viviane Garcia
Priscila Lourencetti Santana
Raiane Malagoni Alves

SOS MULHERES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Recursos Humanos**, sob orientação das professoras Luciana Steinle e Gabriela da Silva Messias.

Aprovado em ____ de _____ de 2015.

Banca Examinadora:

Prof. Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof. Orientadora: Luciana Fabiano de Almeida Steinle

Prof. Avaliador: Gisele Daiane de Oliveira

Dedicamos esta obra primeiramente a
Deus, aos nossos familiares e amigos.

AGRADECIMENTO

A Deus que é o criador de todas as coisas.

As Professoras Luciana Steinle e Gabriela Messias da Silva, nossas orientadoras que se dedicaram para que chegássemos até aqui.

A Etec Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz .

Aos professores pelo apoio, carinho e dedicação conosco durante esse período.

Aos colegas de classe, que tivemos a oportunidade de conhecer.

Aos amigos que fizemos e por todas as experiências que dividimos.

Aos demais que contribuíram para a construção deste estudo.

Procure descobrir o seu caminho na vida.
Ninguém é responsável por nosso
destino, a não ser nós mesmos.

CHICO XAVIER

RESUMO

Esse trabalho demonstra e analisa criticamente a sistemática do processo de recrutamento e seleção externo na visão de uma empresa de terceirização. Após a empresa definir os seus rumos estratégicos, cria-se a necessidade de alocar as pessoas certas em suas respectivas funções, que possuam habilidades necessárias para que possam proporcionar a maior eficiência possível no desenvolvimento de suas funções. Pensando nisso a SOS Mulheres tem por objetivo prestar serviços de qualidade e compromisso com os clientes facilitando as tarefas domésticas, otimizando tempo e transmitindo satisfação nos serviços oferecidos.. A escolha do profissional doméstico necessariamente passa pela correta definição das tarefas a serem por eles executadas. Decidimos nos reunir e abrir este estabelecimento justamente por sentir a falta desses serviços no mercado. Nosso foco é preservar os bons momentos em família, onde achamos que a felicidade está nas coisas simples da vida. Os serviços oferecidos são: Babá, Diarista, Marido de Aluguel e Cuidador de Idoso. Buscando suprir de maneira simples e diferenciada a correria do dia a dia em toda sociedade.

Palavras-chave: Terceirização. Recrutamento e Seleção. Serviços de qualidade e compromisso.

RESUMEN

Este trabajo demuestra el análisis sistemático y crítico del proceso de reclutamiento y selección en la vista externa de una empresa de outsourcing. Después de la compañía estableció su dirección estratégica, se crea la necesidad de asignar a las personas adecuadas en sus respectivas funciones, que posee las habilidades necesarias para que puedan proporcionar la mayor eficacia posible en el desarrollo de sus funciones. Con esto en mente el SOS Mujeres tiene como objetivo proporcionar servicios de calidad y compromiso con los clientes, facilitando las tareas del hogar, el tiempo de optimización y pasando satisfacción en los servicios que ofrece .. La elección del profesional interno implica necesariamente la correcta definición de las tareas a realizar por ellos. Decidimos reunirnos y abrir este establecimiento sólo para sentir la falta de estos servicios en el mercado. Nuestro objetivo es preservar los buenos momentos con la familia, donde creemos que la felicidad es las cosas simples de la vida. Los servicios que ofrece son: Niñera, cronista, vacaciones Marido y cuidador de ancianos. Buscando suministro de forma sencilla y diferente para ejecutar el día a día en todas las sociedades.

Palabras clave : Subcontratación . Reclutamiento y Selección. Servicios de compromiso y calidad .

Lista de Figuras

Figura 1 - Recepção	17
Figura 2 - Sala de espera	18
Figura 3 - Escritório	19
Figura 4 - Sala de reunião	20
Figura 5 - Sala de treinamento	21
Figura 6 - Organograma	23

Lista de Quadros

Quadro 1 – Slogan.....	25
Quadro 2 - Ficha de contratação	26

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 TERCEIRIZAÇÃO	12
1.1 Terceirização no Brasil.....	13
2 A EMPRESA	17
2.1 Recepção	17
2.2 Sala de espera	18
2.3 Escritório	19
2.4 Sala de reunião	20
2.5 Sala de recrutamento e treinamento	21
3 MISSÃO.....	22
3.1 Visão	22
3.2 Valores.....	22
3.3 Organograma	23
4 COMPROMISSO	24
4.1 Slogan.....	25
4.2 Serviços oferecidos.....	25
4.3 Gerenciamento de pessoas	28
4.4 Conceito de liderança.....	29
5 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	32
5.1 Recrutamento.....	32
5.2 Recrutamento interno.....	32
5.3 Vantagens.....	33
5.4 Desvantagens.....	33
6 RECRUTAMENTO EXTERNO	35
6.1 Principais vantagens de Recrutamento Externo.....	36
6.2 Principais desvantagens de Recrutamento Externo	36
7 CONCEITO DE RECRUTAMENTO DA SOS MULHERES.....	38
7.1 E o que faz a diferença hoje na hora da contratação?	38
7.2 O que o profissional de recursos humanos precisa saber/conhecer junto ao solicitante da vaga em aberto?	38
7.3 Porque isto tudo?	39
8 SEGURANÇA DO TRABALHO	43
8.1 Treinamento e desenvolvimento da empresa	45
8.2 Analista de treinamento	45
8.3 PÚBLICO ALVO	46
CONCLUSÃO	47
REFERÊNCIAS.....	48
ANEXO.....	
ANEXO.....	

INTRODUÇÃO

A empresa SOS Mulheres, surge no mercado para suprir as necessidades do dia a dia oferecendo serviços comuns e indispensáveis para o cotidiano.

Decidimos fazer este trabalho justamente por sentir a falta desses serviços no mercado, com o objetivo de prestar serviços de qualidade e compromisso com os clientes facilitando as tarefas domésticas e otimizando tempo e transmitindo satisfação nos serviços oferecidos.

Uma maneira de mostrar a sociedade uma nova opção nesse ramo de atuação e proporcionar uma nova oportunidade de recolocação no mercado de trabalho. Visando preservar os bons momentos, o ideal é fazer com que as famílias passem mais tempos juntas e menos tempo realizando tarefas domésticas.

O diferencial está no recrutamento e seleção, fazendo com que cada profissão tenha seu destaque e seja satisfatória a quem necessita dos serviços. O foco é preservar os bons momentos em família, onde a felicidade está nas coisas simples da vida.

Os serviços oferecidos são: Babá, Diarista, Marido de Aluguel e Cuidadora de idosos. O objetivo é suprir de maneira simples e diferenciada a correria do dia a dia em toda sociedade.

1 TERCEIRIZAÇÃO

Pode-se dizer que o debate sobre a terceirização começou no século XII, com a criação das corporações de ofício (guildas) passou pelo fim destas, com a Revolução Francesa, século XVIII e chegou até nós pela ascensão do capitalismo. Este trouxe como novidade a liberdade econômica, atropelou os que queriam engessar a produção. Qualquer empreendedor podia iniciar um negócio e o obreiro também podia escolher onde vender sua força de trabalho. Antes só o mestre da corporação mandava e o trabalhador (oficiais e aprendizes) só podia prestar serviços onde a guilda autorizasse e com remunerações arrochadas por muitos anos. O consumidor por sua vez, só podia obter pães, carne, móveis etc., com os mestres das corporações a preços por eles mesmos tabelados.

O capitalismo trouxe consigo também a especialização. Adam Smith, no mesmo século XVIII, deu o famoso exemplo da fabricação de alfinetes. Um trabalhador fazia vinte por dia, vinte trabalhadores, através da especialização da atividade e da fabricação em equipe, poderiam fazer mil. Se fosse vinte empresas produzindo um mesmo produto, de forma muito mais eficiente e barata, ninguém deveria se opor, ao contrário, estimular a especialização. Maior produção, mais produtos, mais concorrência, mais desenvolvimento, mais emprego, menores preços.

Assim a empresa chega nos dias de hoje, quando mais uma fase da divisão de trabalho está sendo implantada pelo sistema, a produção em rede, com várias empresas produzindo partes de um mesmo produto ou uma enviando profissionais às outras, para fazer partes acessórias do produto ou serviço final. Terceirização é isso, nada mais, uma fase avançada do sistema que, mal ou bem, demonstrou ser o melhor até agora para produzir bens e serviços com mais qualidade e por melhores preços. Ante a realidade vivida, a necessidade de produzir, da empresa vencer a concorrência interna e do país vencer a externa e acabar com a miséria e déficit nas contas etc., a terceirização torna-se irresistível.

1.1 Terceirização no Brasil

A terceirização tornou-se uma grande realidade primeiramente fora de nosso País. Nos anos 90, algumas empresas brasileiras ainda evitavam essa técnica já que a consideravam mais uma panaceia administrativa, sem nenhuma inovação, aliada ao fato de que não proporcionava as vantagens preconizadas. Além disso, poderia afetar o poder e o controle das empresas contratantes. Com efeito, a maior parte dos empresários busca na terceirização uma eficiente e eficaz alternativa para gerar flexibilidade empresarial com competitividade.

Nessa situação, as empresas entendem que a implantação dos projetos de terceirização traz vantagens e benefícios, cooperando para rápidas reações às exigências do mercado. A busca da modernização e da eficiência administrativa deve ser constante e não permitir o acomodamento das empresas diante do avanço dos concorrentes. O progresso da técnica de terceirização não é mais acentuado porque as empresas preocupam-se com ações judiciais trabalhistas que, em um projeto mal planejado, podem surgir. Havendo, entretanto, pleno conhecimento de como fazer, por quê, onde e quando, os riscos trabalhistas são evitados e processo de terceirização passa a ter a segurança adequada (QUEIROZ, 1998). Segundo Queiroz (1998), no Brasil, existem duas concorrentes sindicais principais: aquela que se diz voltada para os resultados e a outra mais radical voltada para o enfrentamento direto. Ambas se preocupam com a terceirização e têm posicionamentos próximos a respeito:

- O tomador de serviços deve definir quais as atividades que serão terceirizadas;
- O tomador de serviços precisa saber claramente quais serão seus encargos;
- O tomador deve preparar-se para uma parceria responsável;
- O tomador deve saber o que exigir do parceiro.

O público interno, no tomador, precisa saber como relacionar-se com parceiros externos. Por sua vez, os sindicatos devem abandonar a postura de contraposição radical à terceirização e adotar as seguintes medidas:

- Participar sem cooptação, procurando sempre dialogar sobre a situação atual do desenvolvimento da terceirização;
- Trabalhar para evitar as demissões, tentando a reabsorção pelo prestador de serviços;
- Trabalhar para evitar a redução de salários e benefícios;
- Manter um bom relacionamento entre as partes;
- Preocupar-se com a segurança no trabalho.

No Brasil, a terceirização avançou pelas razões e vantagens citadas anteriormente e por fatores ligados à instabilidade econômica que atingiu a sociedade brasileira a partir dos anos 80 em vários momentos, os ajustes no mercado de trabalho ocorreram por forma atípica.

A indústria local, em 1990, estava se modernizando de forma defensiva e os cortes de mão de obra eram feitos com cautela, na esperança de uma rápida recuperação. São desse período as várias tentativas de estabilização: O plano Cruzado, Bresser, Verão e Collor. O Plano Collor e a radical abertura comercial, convivendo com as taxas negativas do Produto Interno Bruto - PIB, aumentaram os índices de desemprego. A necessidade de competir obrigou a produção local a uma profunda e contínua reestruturação preventiva, com automação radical e terceirizações, redução de níveis hierárquicos e estruturas administrativas, com orientação para maior flexibilidade, algumas das principais vantagens da terceirização. Como consequência da forte tendência de flexibilização introduzida na economia brasileira pela abertura econômica acelerada, o mercado de trabalho transformou-se profundamente. A terceirização foi gradativamente implantada, tendo como propósito permitir que a administração concentrasse seus esforços e criatividade nas atividades principais do negócio (core business).

Muitos pesquisadores brasileiros tratam a terceirização como um processo único e similar ao dos norte-americanos. Consideram que a palavra terceirização é sinônimo de outsourcing; mas, na verdade, esse processo não corresponde à busca de suprimentos (outsourcing), que vem ocorrendo nos países de primeiro mundo. Para Faria (1994), o termo virou moda e transformou-se numa palavra enganosa.

No Brasil, há duas modalidades de terceirização. Uma vem dos países industrializados e integra uma estratégia relacional. Objetiva alcançar tanto elementos de produtividade quanto condições novas de competitividade. É a imposição das tecnologias gerenciais de qualidade. É o outsourcing total. A palavra de ordem é partnership (parceria) em todo o fluxo produtivo, nas relações para frente, com o mercado, para trás com os fornecedores e também com os empregados. O posicionamento comportamental adotado é o do ganha-ganha, pensa-se no longo prazo. Objetiva essencialmente a plena satisfação do cliente, modalidade mais geral e bem mais ao gosto do atraso empresarial brasileiro tem embutida uma estratégia de confronto, de enfrentamento e consiste em apenas reduzir custos. É o outsourcing tupiniquim no estilo e conceito de empresário fazendeiro. Esta modalidade de terceirização mantém o antagonismo com os empregados e com o movimento sindical. Impera a desconfiança generalizada – desconfia-se dos empregados, dos fornecedores e do mercado. É o posicionamento do ganha-perde. Objetiva-se obter lucros no curto prazo – a redução dos custos faz-se com a redução da mão-de-obra. (FARIA,1994, p.43).

Essas críticas de Faria aos casos brasileiros são de 1994. Houve evolução no processo de terceirização brasileiro, entretanto não é possível garantir que o outsourcing brasileiro tenha evoluído durante estes anos atingindo níveis semelhantes aos do primeiro mundo. Os movimentos de separação geográfica, isto é, onde os produtos são concebidos e projetados, onde são fabricados e montados e em que mercados são finalmente distribuídos também não econômica e social, ainda mais no tocante à relação capital-trabalho e aos antagonismos do movimento sindical (PAULILLO, 1999).

As estratégias de flexibilização e diversificação podem ser consideradas uma tentativa de racionalização das organizações, iniciada em todo o mundo nos anos 80. Grande parcela dos trabalhos de análise das organizações trata a flexibilização e a diversificação como a norma a ser adotada. Nada assegura, entretanto, que esta flexibilização produzirá a eficiência buscada (PAULILLO,1999). No caso brasileiro, o autor aponta a existência de um total despreparo empresarial, em diversos setores, na condução do processo de terceirização, mesmo que este vise apenas à redução de custos no curto prazo. Nota-se que a indústria prefere a administração dos contratos com os fornecedores obtendo-se redução de custos e melhoria de qualidade. É importante destacar que a terceirização está relacionada com as noções de qualidade, produtividade e competitividade, além de intensificar o choque entre capital e trabalho ao provocar redução de vagas e aumento das etapas do trabalho. Estes movimentos estão acontecendo na primeira etapa terceirizante –

outsourcing – o que revela novas dificuldades a serem superadas na segunda etapa do global sourcing.

No Brasil, os empresários copiaram a terceirização de forma conservadora. O outsourcing brasileiro dá maior intensidade ao trabalho e manutenção da estrutura de poder com poucas mudanças na hierarquia. Algumas empresas confundem terceirização com contratação de mão-de-obra temporária de terceiros. “As esparsas estatísticas sobre esse processo mostram que a terceirização traz consigo um saldo negativo entre postos de trabalho destruídos na indústria e criados noutros setores, com remunerações mais baixas, piora nas condições de trabalho e deterioração das relações de trabalho. Além disso, os trabalhadores perdem poder de barganha ao se diluírem em várias pequenas empresas, num segmento cuja história de lutas sindicais é menos expressiva” (DIEESE, 1989). A propósito, a Central Única dos Trabalhadores (CUT) descreve a terceirização no Brasil como uma forma de precarizar as relações trabalhistas. Em um estudo divulgado em abril de 2007, a CUT afirma que, desde a década de 1990, o mercado de trabalho no Brasil passa por intenso processo de precarização, combinando o desemprego, a informalidade, a redução da remuneração média (a despeito das maiores exigências de qualificação e escolarização), a elevação da jornada de trabalho efetiva e a flexibilização e fragmentação das formas de contratação, entre outras. O relatório da CUT afirma ainda que existe, por parte dos empregadores, um claro processo de fuga da CLT, seja na forma de brechas encontradas na própria legislação trabalhista, seja na forma de fraudes. Essas iniciativas legais ou fraudulentas têm em comum o objetivo de reduzir o custo do trabalho, especialmente no que se refere aos encargos sociais e impostos incidentes sobre a folha de pagamento. As empresas também objetivam com essa medida transformar os gastos com a mão-de-obra de custo fixo para custo variável, assim adequando as despesas com pessoal às flutuações da produção e das vendas.

2 A EMPRESA

A SOS Mulheres foi idealizada em meados de 2015 através de um simples encontro entre amigas, onde perceberam o quanto as pessoas perdem tempo realizando as tarefas domésticas e se sentem inseguras nas escolhas de profissionais que cuidem do bem mais precioso de todos, a família e o lar.

Pensando nisso a SOS vem para o mercado com a intenção de mudar esse conceito, e através de uma pesquisa de mercado realizada pelas ruas, tiveram a certeza da escolha, apresentando à cidade de Araraquara um novo modelo de administração e terceirização de serviços.

2.1 Recepção

Figura 1 - Recepção

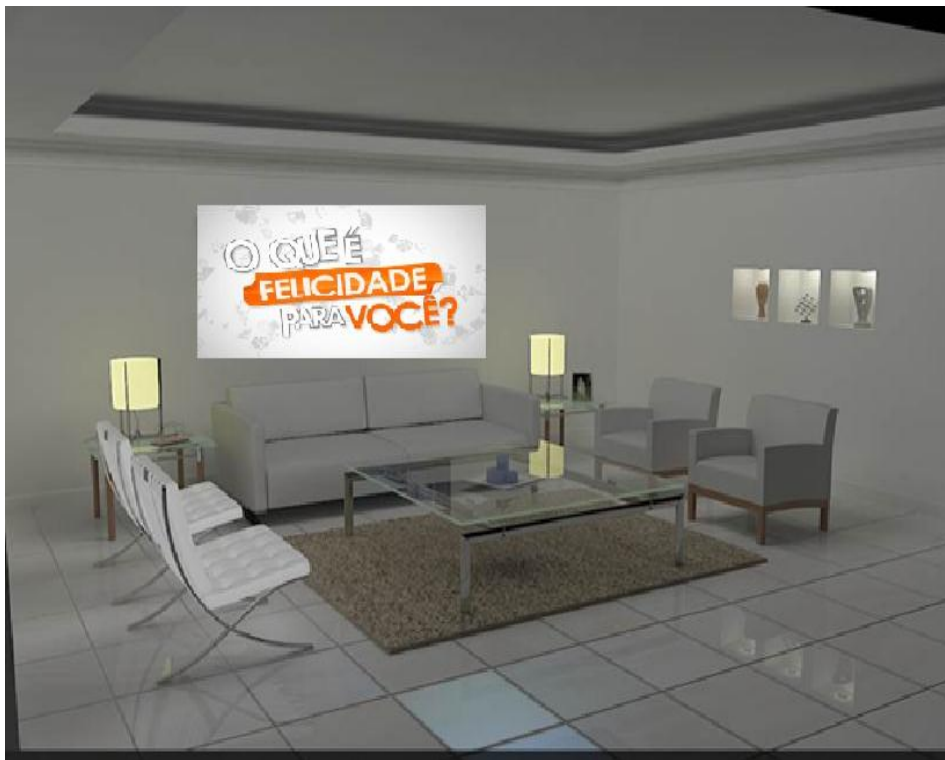


Fonte: Elaborado pelos autores.

A recepção esta disponível para atender clientes das 08:00 às 18:00, esse espaço foi projetado como cartão de visita, fazendo com que ao chegar, as pessoas sintam-se à vontade procurando deixar o cliente o mais tranquilo e acolhido possível.

2.2 Sala de Espera

Figura 2 – Sala de Espera



Fonte: Elaborado pelo Autores

Aqui investiram no conforto e aconchego, buscando passar tranquilidade e harmonia enquanto os colaboradores e clientes aguardam para serem atendidos.

2.3 Escritório

Figura 3 - Escritório



Fonte: doutorhonorarios.blogspot

Aqui concentrarão as atividades de vendas e equipe de call center, onde passam a maior parte do dia, justamente por isso pensaram em um lugar amplo e harmonioso, fazendo valer o trabalho em equipe.

2.4 Sala de Reunião

Figura 4- Sala de Reunião



Fonte: .pro.casa.abril.com.br

Muito usada, a Sala de Reunião é um atrativo à parte, pois traz elegância e comodidade para reuniões importantes e que precisem de um tempo maior. Comporta até 14 pessoas e está preparada para qualquer necessidade. Ela conta com:

- Cadeiras executivas de alto padrão;
- Telão de Plasma 42 polegadas;
- Todos os conectores acoplados à mesa (HDMI, RGB, Super Vídeo, SP2 e Webcam);
- Apple TV,
- Rede Wi-Fi exclusiva;
- Ar-Condicionado exclusivo;
- Copa auxiliar, evitando que seja necessário sair para tomar um café, beber água, etc.;
- Quadro Branco de vidro, grande e moderno;

- Telefone VOIP exclusivo para ligações e conferência para até 5 pessoas;
- Agenda compartilhada, assim você pode agendar tranquilamente sua reunião de onde estiver.

2.5 Sala de Recrutamento e Treinamento

Figura 5- Sala de treinamento



Fonte: www.espacofiteventos.wordpress.com

Uma sala de treinamento adequada e bem equipada faz toda a diferença. Por isso, na sala de treinamento só se preocupam com a aplicação do treinamento. Tecnologia audiovisual, serviço de impressão e preparação de apostilas, serviços de copa, recepção, a sala de treinamento é atendida por uma equipe exclusiva de apoio, além de contar com Wi-Fi, serviço de copa, recepcionista, telefonista, projetor se necessário. E estão preparados para todo tipo de demanda: exercícios de organização de equipes, dinâmicas de grupo, palestras motivacionais ou apresentações.

3 MISSÃO

A SOS, com fundamento na gestão eficiente, busca satisfazer seus clientes de modo a tornar agradável e suave o dia a dia preservando os pequenos momentos.

3.1 Visão

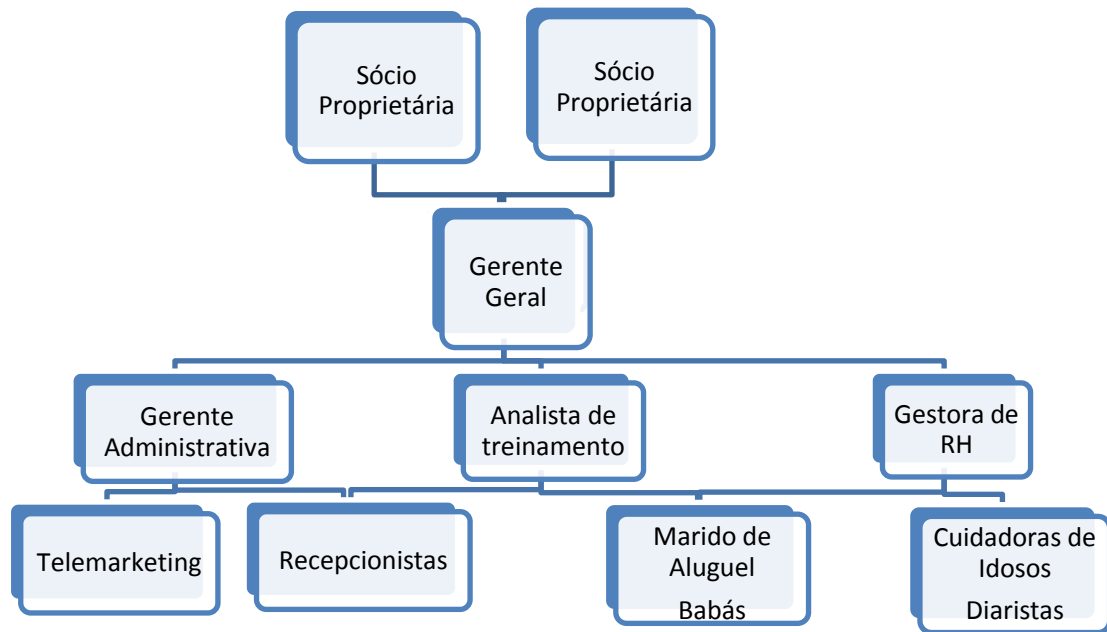
Destacar-se no mercado como prestadora de serviços comprometida com a transparência, qualidade e credibilidade, capaz de produzir resultados significativos para os clientes e colaboradores proporcionando bem-estar, conforto e qualidade de vida.

3.2 Valores

Prestar serviços com qualidade, responsabilidade e segurança. Proporcionar aos funcionários prazer e satisfação buscando o melhor através de treinamentos, capacitação e seus direitos trabalhistas que se traduz na busca de melhor resultado, contribuindo constantemente para a construção do bom relacionamento entre clientes, parceiros e colaboradores.

3.3 Organograma

Figura 06 - Organograma



Fonte: Elaborada pelos Autores

4 COMPROMISSO

Para a SOS Mulheres a premissa básica de sua existência é o estabelecimento de compromissos claros e sérios com todos os segmentos da sociedade. Estes compromissos são a razão de ser da empresa e estão expressos em suas ações e em seus produtos.

O compromisso da empresa para com os contratantes está na qualidade do serviço prestado e no zelo pelo respeito aos mesmos. Entendem ser direito de todos os acessos aos serviços e também à escolha que melhor atenda suas necessidades e anseios.

Desenvolvem ainda programas de contratação responsável e de apoio integral às causas que visam a qualidade de vida do ser humano.

A responsabilidade junto às comunidades em que sua unidade esta instalada é a de integrar harmonia entre a vida cotidiana e o desenvolvimento das tarefas a serem feitas.

Ambiente - Preservar o meio ambiente e combater o aquecimento global, defendendo a vida.

Colaborador - Fazer com que cada colaborador tenha chance de desenvolvimento na SOS Mulheres e seja reconhecido por seus méritos e esforços.

Sociedade - Envolver as comunidades, estimulando seu desenvolvimento social através da geração de emprego e renda, com ênfase na qualidade de vida do cidadão.

4.1 Slogan

Figura 7 - Slogan



Fonte: Elaborado pelos Autores

4.2 Serviços Oferecidos

Babá:

A empresa tem por diferencial dar oportunidades a jovens em busca do seu primeiro emprego ou lugar no mercado de trabalho.

Abaixo há um formulário preenchido pela família na hora da contratação.

Quadro 1 – Ficha para contratação

Modelo de ficha para contratação	
Nome dos pais ou responsáveis:	
Endereço:	
Telefones:	
Nome da criança:	Idade:
Valor cobrado:	
Alimentação: horários e alimentos:	
Tem alergia a alimentos? Quais:	
Higiene: Horário do banho	
Rotina:	
Sono: Horários, local e rotina:	
Medicamentos: dose e horário (somente com ordem dos pais ou do pediatra)	
Tem alergia a algum medicamento? Qual?	
Convênio médico:	
Telefones em caso de emergência:	
Endereço do pronto socorro mais próximo:	
Telefones do serviço de taxi em caso de emergência:	
Brinquedos preferidos:	
Brincadeiras preferidas:	

Fonte: Elaborada pelos Autores

Atividades:

- Atividades recreativas e pedagógicas
- Responsável pelos cuidados e educação da criança
- Cuidados com roupas: (lavar, passar guardar e manter em ordem)
- Alimentação: preparo de sopas, mamadeiras, papinhas, chás, sucos, etc...
- Banho: seguir horários, cuidados com umbigo quando recém-nascido, assaduras, etc.....

Ambiente: cuidados com o quarto, sala de brinquedos e todos os pertences da criança.

Diarista:

Oferecer as donas de casa, uma renda extra, ajudando no orçamento da família e atendendo as necessidades dos clientes.

Atividades:

- Limpeza doméstica
- Lavar e passar roupas
- Cozinhar (quando necessário)
- Organizar armários

Marido de aluguel:

Diferencial é devolver aos homens desempregados e aposentados o sabor de ser útil, o prazer de servir a família.

Atividades:

- Manutenção e reparos em elétrica
- Manutenção e reparos em hidráulica
- Limpeza e conservação de caixa d'água
- Reformas básicas
- Pinturas
- Alvenaria
- Instalação e Montagem

Cuidadora de idosos:

Através de um gesto simples e singelo, surge a nossos funcionários a oportunidade de devolver a esses clientes a vontade de viver, favorecendo o envelhecimento ativo, bem-sucedido, com dignidade, respeitando a capacidade funcional da pessoa idosa de forma ética e humanitária.

O envelhecimento, quando acompanhado de limitações funcionais, gera uma demanda de cuidados em várias áreas, cuidados estes que precisam ser

abordados por profissionais habilitados a reconhecer os distúrbios ligados ao envelhecimento, garantindo melhor atendimento e qualidade de vida ao idoso. O aumento da expectativa de vida prolonga o tempo, mas também intensifica a prevalência de doenças crônico-degenerativas que, dependendo dos distúrbios instalados e da resposta orgânica, limitam e, por vezes, incapacitam as pessoas para o autocuidado, com consequências inevitáveis e limitações para as atividades de vida diária. Diante da fragilidade da pessoa idosa, associada ao desconhecimento e despreparo familiar, a internação hospitalar é o primeiro recurso adotado.

Atividades:

- Ajudar, estimular e realizar, caso seja indispensável, as atividades de vida diária, ou seja, a higiene pessoal e bucal, alimentação, locomoção, etc..
- Nossos funcionários serão legalmente registrados, isentando assim nossos clientes de qualquer vínculo trabalhista. Iremos dar aos funcionários ótimas condições de trabalho, oferecendo entre elas transporte e alimentação.

4.3 Gerenciamento de Pessoas

Conceito de motivação

Motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma, ou pelo menos, que dá a origem a uma propensão a um comportamento específico, podendo este impulso à ação ser provocado por um estímulo externo (ambiente) ou interno (indivíduo), ou seja, motivação nada mais é do que um motivo que leva a ação. MOTIVA – AÇÃO.

Na organização os métodos utilizados por parte da empresa são através de benefícios, e remuneração extras, possuem também alguns tipos de lazer para reunião de funcionários com fim de interagir e motivar o grupo.

Clima organizacional

O clima organizacional tem uma íntima relação com a motivação das pessoas que compõem a organização. Quanto maior for a motivação das pessoas, maior será o nível do clima organizacional. O contrário também é verdadeiro quanto menor a motivação, menor o nível do clima organizacional.

A apuração do nível em que se encontra o clima organizacional da empresa é ferramenta imprescindível para a administração de pessoas dentro da organização. Através dessa avaliação é possível constatar os pontos negativos, positivos e conflitantes existentes nas relações da empresa com seus empregados, bem como, levantar eventuais necessidades individuais não satisfeitas. A partir dos resultados, podem ser tomadas as providências adequadas à solução dos problemas detectados.

Embora uma compreensão da motivação humana seja valiosa para o administrador em atividade, vimos que a motivação não é o único determinante do comportamento. O clima organizacional também pode moldar o comportamento em relação à associação, poder ou realização. Pelo seu comportamento, pelas políticas, pelos procedimentos, pelos sistemas de recompensa e pelas estruturas que eles criam, os administradores podem influenciar significativamente o clima motivacional de uma organização.

Pesquisa de clima da organização

O objetivo da pesquisa de clima é apontar falhas na gestão de processos da empresa, mensurar o nível de satisfação dos colaboradores com relação aos aspectos do ambiente de trabalho, é a maneira como as pessoas interagem uma com as outras. Apresenta as afirmações necessárias para identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ação.

4.4 Conceito de Liderança

Liderança é o processo de conduzir um grupo de pessoas, transformando-o numa equipe que gera resultados. É a habilidade de motivar e influenciar os liderados, de forma ética e positiva, para que contribuam

voluntariamente e com entusiasmo para alcançarem os objetivos da equipe e da organização.

Assim, o líder diferencia-se do chefe, que é aquela pessoa encarregada por uma tarefa ou atividade de uma organização e que, para tal, comanda um grupo de pessoas, tendo autoridade de mandar e exigir obediência.

Para os gestores atuais, são necessárias não só as competências do chefe, mas principalmente as do líder.

Tudo que acontece na organização são as próprias proprietárias que tem que tomar a decisão final, muitas vezes são decisões democráticas, onde se pensa no interesse do grupo e não no seus próprios interesses.

Estilos de liderança

- **Autocrático:**

Caracteriza por centralizar todas as decisões. Nada deve acontecer sem que saiba e aprove diretamente. É o extremo oposto do estilo permissivo. Normalmente não é aberta a sugestão ou determina qual deve prevalecer.

- **Burocrático:**

Caracteriza se pela continua insistência em guiar o grupo ou organização pelo livro. Este líder entende que todos podem concordar e trabalhar da melhor forma se todos aceitarem o que o “manual/livro” diz. Nessa liderança, as reuniões e normas atrasam as deliberações.

- **Paternalista/permissivo:**

Seu principal objetivo é manter todos satisfeitos, não levantar oposição. Confunde “autoridade” com “autoritarismo”. Guia o grupo a tomar decisões que favorecem sua posição de autoridade. É extremamente articulado, por que isso facilita a votação ou posição a seu favor.

- Depende de auto iniciativa / automotivação.
- Evita responsabilidade.

- **Democrático:**

Acredita que a melhor maneira de motivar as pessoas é envolvê-las no processo de tomar decisões. Faz com que os liderados se organizem e se apropriem dos objetivos e alvos. Assumem as responsabilidades na hora das decisões do grupo. Gosta de resolver problemas e trabalhar junto com os liderados.

- O processo pode demorar, pois, na crise exige a participação do grupo.

As proprietárias da organização em questão, tem o tipo de liderança democrático, pois tudo que acontece na organização é reportado a elas, onde as mesmas sempre tomam decisões finais levando em conta opiniões de vários colaboradores. Também da mesma forma é a Gerente geral, que toma as decisões de acordo com o interesse do grupo.

5 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

5.1 Recrutamento

É a divulgação da vaga e a triagem de possíveis candidatos com base nos pré-requisitos do cargo (experiência profissional, escolaridade e outros). Pode acontecer em duas formas: o recrutamento interno e recrutamento externo.

Abordando o diferencial no desenvolvimento de Recrutamento e Seleção, o RH tem a finalidade central de escolher entre os candidatos recrutados, aqueles que se revelarem mais qualificados profissionalmente na triagem inicial do recrutamento.

Essa técnica ocupa hoje um lugar muito importante na empresa.

Pensando na área de forma estratégica, nos deparamos com o início de qualquer processo seletivo: o Recrutamento. Existem três maneiras de desenvolvimento: interno, externo e misto, sendo que o ramo está no recrutamento externo.

O processo de recrutamento e seleção é de grande importância para as organizações. Quando o mesmo é bem planejado e alinhado traz benefícios tanto para o empregador quanto para o candidato a ser admitido.

Nos últimos anos o processo seletivo ficou mais longo e mais rigoroso. Agora, os recrutadores não querem saber apenas sobre a sua formação e qualidade técnica, mas também como você se comporta no ambiente de trabalho e, principalmente, fora dele.

As velhas respostas já não servem mais. Aquelas repostas prontas que ensaiam na frente do espelho antes de ir para a entrevista não serão necessárias.

5.2 Recrutamento Interno

Divulgação da vaga aos colaboradores que já atuam na organização

oferecendo a possibilidade de promoção ou transferência, gerando oportunidade de crescimento.

O recrutamento interno acontece quando surge uma vaga na organização, e esta procura preenchê-la através do remanejamento de seus funcionários, que podem ser transferidos, promovidos.

5.3 Vantagens

As principais vantagens deste processo de recrutamento interno são:

- Menor custo, pois evita despesas com anúncios em geral, custo de admissão, custo da seleção, honorários de consultoria externa e custo de integração.
- Menor tempo: evita demoras frequentes do processo de recrutamento externo, a espera de candidatos, exame médico admissional, etc.
- É uma fonte rica de motivação: pode ser uma das vantagens mais importantes neste método, pois eleva a moral interna. Onde há possibilidade de crescimento os funcionários buscam cada vez mais o aperfeiçoamento na sua carreira.
- Melhor adaptação: o funcionário já conhece a cultura da empresa, não precisa passar pelo processo de experiência e pelo processo de integração.
- Investimento em treinamento: os custos com treinamentos são mais baixos devido a economia com o processo de recrutamento.

5.4 Desvantagens

O recrutamento interno também apresenta algumas desvantagens:

- Pode gerar conflito de interesses, ao surgir oportunidade de crescimento na empresa, tende a criar uma atitude negativa entre os funcionários.
- Após o treinamento, a organização corre o risco de perdê-lo para outras empresas.
- Bloqueio de novas ideias, experiência e expectativas trazidas por um candidato de um processo de recrutamento externo.

6 RECRUTAMENTO EXTERNO (FOCO DA EMPRESA)

O processo seletivo quando aberto externamente exige métodos diferentes de condução, onde as técnicas devem ser bem definidas e a área solicitante da vaga deve ter de forma bem clara o perfil que o RH deverá trabalhar. Sem um alinhamento e conhecimento dessas informações o recrutamento pode tornar-se ineficiente.

Para a empresa o recrutamento externo lhe dá mais opções de levantamento de perfil e a possibilidade de escolher a que mais atende as expectativas da vaga e optar por novas experiências na organização.

Pontos positivos e negativos da utilização do Recrutamento externo.

No recrutamento externo, após a divulgação da vaga ao mercado de trabalho, o condutor do processo reúne os currículos e fichas de emprego de candidatos que possuem experiência ou conhecimento, que preenchem os pré-requisitos do cargo. Por meio de um contato telefônico será sondado se o candidato está trabalhando ou não, se possui interesse em ocupar a vaga com determinado horário ou escala de trabalho. Nesse primeiro contato, detalhes como salário não são abertos. Apenas agendam uma entrevista com os candidatos interessados.

Após a triagem feita por meio do Recrutamento, a seleção é a oportunidade de conhecer com mais detalhes o candidato e escolher o perfil mais adequado para a vaga. Uma ótima técnica de seleção, e de simples aplicação é a Entrevista Estruturada. O condutor do processo, seja o responsável imediato pela área ou alguém na organização que possui mais afinidade com essa atividade, sempre é cuidadoso para não eliminar candidatos equivocadamente e “desperdiçar” uma boa contratação.

Na entrevista estruturada é possível verificar a experiência profissional anterior (no máximo as 3 últimas), o tempo que permaneceu em cada uma e o motivo da saída. Conforme o perfil do cargo e o seu nível de decisão, também pode ser solicitado que o candidato relate situações de conflitos, de decisão ou mudança que ele participou ou precisou conduzir. A entrevista é uma oportunidade de conversar sobre a estrutura familiar do candidato, se é solteiro, casado, com filhos, se mora em casa própria ou aluguel, sobre a situação financeira e os projetos pessoais. A formação educacional também é verificada, os cursos que possui, onde

foram feitos e quando. A entrevista deverá acontecer numa sequência lógica para não confundir o candidato e com perguntas abertas que favoreçam o diálogo.

Ainda na entrevista, aspectos como dificuldade de locomoção até o local de trabalho, restrições físicas para o exercício de determinadas atividades, disponibilidade e assuntos que estejam claros para ambas as partes envolvidas no processo. Nesse momento é aberto ao candidato o salário, benefícios e demais particularidades da vaga. Ao final da entrevista, o candidato e o entrevistador tem a sensação de clareza sobre o processo, sem espaço para dúvidas de qualquer parte.

6.1 Principais Vantagens do Recrutamento Externo:

O processo de recrutamento e seleção externo, apresenta algumas vantagens:

- “Novos conhecimentos” na organização.
- Aumenta o capital intelectual com experiências além da rotina atual.
- Incentiva a interação da organização com o mercado de trabalho.
- Diferentes abordagens de problemas internos e de práticas no geral.

6.2 Principais Desvantagens do Recrutamento Externo:

As desvantagens estão relacionadas ao custo benefício do funcionário como podemos ver abaixo:

- Mais “trabalhoso” para o RH;
- Pode reduzir a fidelidade dos funcionários por acharem que poderiam ocupar a vaga;
- Pode interferir na motivação dos internos.

Com base nas informações acima, desenvolvemos as seguintes maneiras de divulgação de vagas:

- Consulta base de dados;
- Boca a boca;
- Cartazes ou anúncios na recepção da empresa;
- Anúncios em jornais ou revistas;
- Contatos com sindicatos ou associações;
- Contatos com agências de emprego;
- Contato com universidades e escolas técnicas.

7 CONCEITO DE RECRUTAMENTO DA SOS MULHERES

A maneira de recrutar começa primeiramente com a necessidade da vaga e suas descrições.

Essa vaga é divulgada através de anúncios de jornais e revistas, no site da empresa e balcões de emprego.

Foi feita essas maneiras de divulgação por serem as que mais atingem os nossos candidatos.

Com isso esse método usado permite alcançar o perfil ideal para cada vaga.

7.1 E o que faz a diferença hoje na hora da contratação?

As áreas de recursos humanos nos dias de hoje, além de exigir competência técnica dos candidatos, procuram pessoas com habilidades e atitudes muito específicas às necessidades da empresa que demanda a vaga.

Hoje o profissional de recursos humanos é obrigado a interagir com o solicitante da vaga para entender a complexidade da mesma, do contrário esse profissional não terá condições de assessorar corretamente o solicitante da vaga.

7.2 O que o profissional de Recursos Humanos precisa saber/conhecer junto ao solicitante da vaga em aberto?

Selecionar pessoas não é uma tarefa fácil. Selecionar pessoas é comparar seres completamente desiguais. Para tal, o profissional de recursos humanos deve cercar-se de cuidados, para diminuir a subjetividade na hora da comparação.

Para tal, o profissional de recursos humanos deve dispor de um conjunto de elementos a fim de tornar este processo menos subjetivo e mais pragmático. Estes cuidados passam por:

- Ter a descrição do cargo da vaga em aberto;
- Conhecer os pré-requisitos da vaga em aberto;
- Conhecer os principais desafios esperados pela área solicitante;
- Ter a percepção correta do perfil comportamental esperado/desejado;
- Conhecer a cultura, os valores e os princípios, não só da empresa, mas da área, bem como da equipe da vaga em aberto;
- Conhecer (e entender) a missão, a visão, os objetivos estratégicos, os princípios da empresa para não contratar “um estranho no ninho”; e
- Buscar sempre a participação do solicitante da vaga. Sem esta participação o processo seletivo ficará comprometido.

7.3 Porque isto tudo?

A maior contribuição que um profissional de recursos humanos pode dar a sua organização é selecionar corretamente esse novo colaborador. Do contrário, isto pode acarretar um desgaste e um prejuízo incalculáveis a organização, bem como desperdícios inimagináveis, tais como:

- Retrabalho. Já que a pessoa contratada não tem o perfil para o cargo;
- Dinheiro e valioso tempo de treinamento focado na pessoa errada;
- Tempo dos Supervisores orientando o recém-contratado;
- O processo da tarefa sofrerá de falta de fluidez, visto que o novo colaborador não tem o perfil necessário ao correto desempenho. Isto gerará, na equipe de trabalho como um todo, baixa produtividade; e
- Possíveis problemas no atendimento ao cliente externo.
- A tarefa de recrutar e selecionar profissionais é estratégica;
- Esta atividade deve ser entregue a área de recursos humanos e essa tem que estar preparada para assumir esse desafio; e

- Recrutar e selecionar pessoas no mercado é uma atividade com metodologia própria e não pode ser encarada como um evento pontual, subjetivo e sem importância.

Tão importante quanto o processo de seleção deve ser a integração do recém-contratado na organização. Ele deve ser apresentado aos demais colaboradores e as rotinas da organização devem ser apresentadas a ele. Jamais uma pessoa recém-chegada deve ser colocada de imediato no local de trabalho e “já ir aprender fazendo”. Isso é um equívoco.

Os melhores candidatos atraídos por um bom recrutamento, escolhidos com cuidado por meio de uma seleção transparente e integrados à organização representam as pessoas que irão compor equipes de alto desempenho.

Há uma assessoria responsável pela definição, manutenção e acompanhamento de normas, procedimentos, critérios e regras que regem o funcionamento do plano de cargos e salários da organização, envolvendo colaboradores (promoções, aumentos salariais, transferências e etc.), as várias formas de remuneração adotadas pela organização (fixa, variável ou por metas/objetivos), visando assegurar condições para que a organização possa atrair e motivar os recursos humanos necessários ao seu desenvolvimento e crescimento.

- **Aplicação:** Consiste em desenhar as atividades que as pessoas realizarão nos lares, orientando e acompanhando seu desempenho. Implica na análise e descrição de cargos, planejamento e alocação interna de recursos humanos.

- **Manutenção:** Visando incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais, incluindo recompensas, remuneração, benefícios, entre outros.

- **Benefícios da empresa**

São vários os benefícios oferecidos pela empresa os seus colaboradores e que estão sob a responsabilidade do RH. Dentre eles estão:

Vale Transporte

O vale transporte é concedido ao colaborador que utiliza o sistema de transporte coletivo para deslocamento da residência ao trabalho e vice-versa.

Cesta básica

A entrega das cestas básicas acontece de acordo convenção coletiva. A divulgação é feita através de informativo, com data, hora e local de entrega. Caso o colaborador não retire nos dias estipulados, ela ficará por mais um dia junto ao setor de RH para que esta não retirada seja analisada, Não havendo justificativa, ela será doada para instituições de beneficentes.

Convênios

Assistência médica – Unimed

Ticket refeição – Sodexo

Cesta básica

Seguro de vida

A empresa oferece um seguro de vida em grupo, do qual participam todos os colaboradores. Os colaboradores podem optar pelos tipos de plano, conforme tabela divulgada no ato da contratação. O valor é descontado mensalmente em folha de pagamento.

O benefício poder ser qualquer pessoa indiciada pelo colaborador no cartão proposta no ato da admissão, sendo que, essa indicação pode ser alterada a qualquer momento.

As coberturas são:

- Morte natural
- Morte acidental (valor do premio é dobrado)
- Invalidez permanente por doença
- Invalidez permanente parcial ou total por acidente
- Assistência funeral, em caso de falecimento do segurado (colaborador)
- More do cônjuge, 50% do valor do prêmio da MN

Assistência medica

O plano de assistência médica Unimed é oferecido a todos os colaboradores da empresa, e tem cobertura nacional. O tipo de plano contratado é a básica internação enfermagem.

A empresa paga 50% da mensalidade do plano para o colaborador, que tem a opção de incluir os dependentes pagando 100% do valor da mensalidade.

O colaborador tem um prazo de 30 dias da data de admissão para optar pela inclusão (plano por adesão), sem carência. Após estes 30 dias poderá optar pelo plano, porém terá que cumprir as carências.

8 SEGURANÇA DO TRABALHO

Este departamento tem seu foco na preservação da integridade física dos colaboradores, estudando o uso adequado de equipamentos de segurança para cada tipo de trabalho, prevenindo acidentes, atos ou condições inseguras capazes de colocá-los em risco.

Exames médicos ocupacionais

Todos os colaboradores serão obrigados por lei a realizar exames médicos ocupacionais nas seguintes situações:

- Admissão: Antes de assumir as atividades
- Periódicos: Anualmente no mês de aniversário
- Dimensionais: Realizar até a data da homologação
- Retorno de afastamentos superiores a 30 dias (se abrir CAT não importa número de dias)
- Mudança de função com mudança de área de risco

Acidente de trabalho

É aquele que decorre do exercício do trabalho, a serviço da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte, a perda ou redução, permanente ou temporária da capacidade para o trabalho.

Na empresa todo e qualquer acidente deve ser comunicado ao departamento responsável de imediato, sendo com ou sem afastamento.

Causas dos acidentes de trabalho

- Ato inseguro
- Condições inseguras
- Ato pessoal de insegurança

EPI – Equipamento de proteção individual

A empresa fornece aos colaboradores, gratuitamente, EPI adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento, nas seguintes circunstâncias:

Sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes de trabalho ou de doenças profissionais e do trabalho.

Enquanto as medidas de proteção coletiva estiverem sendo implantadas e, para atender a situações de emergências.

Procedimento para retirada de EPI

O RH analisa a tabela de funções e entrega ao colaborador os EPI's necessários para a execução de suas atividades. O colaborador deverá assinar a ficha de controle de entregas, onde constam os EPI's que estará retirando.

Na substituição dos EPI's, o colaborador deverá devolver os antigos.

Cabe ao empregador quanto ao EPI:

- Adquirir o adequado ao risco de cada atividade
- Exigir seu uso
- Fornecer ao colaborador somente o aprovado pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho
- Orientar e treinar o colaborador sobre o uso adequado guarda e conservação
- Substituir imediatamente, quando danificado ou extraviado; e,
- Comunicar ao TEM (Ministério do Trabalho e Emprego) qualquer irregularidade observada.

Cabe aos colaboradores quanto o EPI:

- Usar, utilizando-o apenas para a finalidade a que se destina
- Responsabilizar-se pela guarda e conservação

- Comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para uso; e,
- Cumprir as determinações do empregador sobre o uso adequado
- Desenvolvimento: Que servem para capacitar e incrementar o desenvolvimento do profissional e da pessoa em si.

8.1 Treinamento e desenvolvimento da empresa

A empresa tem uma assessoria específica para proporcionar treinamentos aos seus colaboradores. Na empresa, o Departamento de Treinamento e Desenvolvimento tem a missão de promover ações de treinamento para qualificar, formar e desenvolver as suas competências técnicas e comportamentais. Tudo isso para que se possam desempenhar suas atividades de acordo com as exigências dos clientes.

Por meio das ações de treinamento, a empresa prepara para os desafios do mercado e para melhor atender as necessidades. É missão do departamento de treinamento e desenvolvimento trabalharem para que os colaboradores estejam sempre alinhados com as inovações. As ações de treinamento criam ambientes de diálogo e de motivação participativa. Nesse ambiente, o colaborador pode conhecer e fazer parte das ideologias, das políticas e da cultura da organização.

8.2 Analista de Treinamento

A analista de treinamento é uma profissional dotada de formação intelectual generalista, com perfil motivacional e formação superior na área de humanas, comunicação social, administração de empresas, psicologia e marketing.

A profissional de treinamento tem como objetivo identificar as necessidades dos clientes, elaborar e aplicar treinamentos específicos que atendam seus interesses, objetivando melhoria de atendimento no mercado. Atendem também as mais variadas solicitações de eventos e workshops, atuando na

contratação de palestrantes, mestres cerimonial, operacional e tudo o que envolve essa natureza de evento.

- **Monitoramento:** Utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados.

Todos esses processos são intimamente relacionados entre si, tal que a ação sobre eles, afeta diretamente outro, quer positiva, quer negativamente. É válido lembrar que de acordo com as características de cada organização, a área de Recursos Humanos é estruturada em configurações diferenciadas no que diz respeito ao conjunto de processos apresentados acima.

8.3 Público alvo:

Os Lares onde pretendem suprir de uma maneira simples e diferenciada a correria do dia a dia disponibilizando a sociedade conforto, e acima de tudo praticidade através dos profissionais e serviços.

CONCLUSÃO

As pessoas são o grande diferencial competitivo de qualquer organização moderna, mais importante do que a tecnologia ou mesmo do que os produtos.

As organizações e as pessoas necessitam manter um relacionamento saudável de ajuda mútua para alcançarem as suas metas.

A certeza de que a SOS Mulheres veio com o intuito de ajudar as pessoas de todas as classes sociais que precisam dos serviços oferecidos com fácil acesso, e tudo bem esclarecido.

O diferencial na empresa é oferecer os serviços com profissionais já treinados para que a proposta que foi passada possa ser vista e utilizada da mesma forma que prometida ao cliente. A vantagem é que aprendemos a cada dia uma coisa nova e fazemos disso uma nova lição e novos bons entendimentos e experiência profissional e pessoal.

Para concluir, a empresa pretende que com tudo que foi passado tenha sido de uma forma clara e ampla para um novo amanhã.

As pessoas precisam estar felizes onde trabalham para que ali permaneçam.

REFERÊNCIAS

AMERICO, Plá Rodrigues. **Os princípios do direito do trabalho**. LTR, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações: Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de teoria geral do Estado**. 3^a. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

DECENZO, A. D.: ROBBINS, S. P. **Administração de recursos humanos**, 6 ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2001.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho**, 12 ed. São Paulo: LTR, 2013.

GIOSA, L. A. **Terceirização**: Uma abordagem estratégica. 5 ed. São Paulo: Pioneira, 2003.

LODI, J. B.. **Recrutamento de pessoal**. 7 ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

MILKOVICH, George T., BOUDREAU, Jonh W.
Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 2009.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração**. 5. Ed. São Paulo Atlas 1995.

PAULILLO, Luiz Fernando, **Terceirização e Recrutamento Agroindustrial** : Avaliando o Caso Citrícola Brasileiro, RAC, V.3, número 1, janeiro/abril, 1999.

OLIVEIRA, J. Arimatés. **Administração de Recursos Humanos x Administração de Pessoal x Relações Industriais: confusão semântica**. Revista Tendência do Trabalho. Rio de Janeiro, n.287. 2012.