

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS  
HUMANOS**

**BELOISA PASSOS DO LIVRAMENTO**

**CRISTIANETE MELO SANTOS**

**EDVANIA SANTOS GREGÓRIO**

**MARIA WEDJA DE LIMA TOMÉ**

**MELLYAN PATRICIA MOUSINHO**

**SUELY DOS SANTOS**

**Projeto Integrador**

**RILDON ELETROPEÇAS LTDA.**

**BELOISA PASSOS DO LIVRAMENTO**

**CRISTIANETE MELO SANTOS**

**EDVANIA SANTOS GREGÓRIO**

**MARIA WEDJA DE LIMA TOMÉ**

**MELLYAN PATRICIA MOUSINHO**

**SUELY DOS SANTOS**

**Projeto Integrador**

**RILDON ELETROPEÇAS LTDA.**

**Relatório apresentada à Coordenação do  
Curso de Gestão de Recursos Humanos  
da FANESE, como requisito para  
obtenção do título Tecnólogos em  
Gestão de Recursos Humanos**

**Orientador: Profa. Luciana Cristina  
Andrade Costa Franco**

**Aracaju – SE  
2009.2**

**BELOISA PASSOS DO LIVRAMENTO**

**CRISTIANETE MELO SANTOS**

**EDVANIA SANTOS GREGÓRIO**

**MARIA WEDJA DE LIMA TOMÉ**

**MELLYAN PATRICIA MOUSINHO**

**SUELY DOS SANTOS**

**Projeto Integrador**

**RILDON ELETROPEÇAS LTDA.**

**Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Tecnólogos em Gestão de Recursos Humanos, no período de 2009.2.**

---

**1º Examinador**

---

**2º Examinador**

---

**3º Examinador**

---

**4º Examinador**

---

**5º Examinador**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.**

## RESUMO

Este projeto consiste em uma descrição e análise de práticas de gestão organizacional a partir da empresa Rildon Eletropeças LTDA. Contudo, busca-se examinar até que ponto esta empresa desenvolve os pressupostos teóricos, apresentados nas disciplinas do curso Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, no seu processo de administração. Nesse sentido, observam-se fatores relevantes, de acordo com as práticas de Rotinas trabalhistas, Gestão de Competências, Micro-informática, Ergonomia e Segurança Industrial e Gestão Responsável para a Sustentabilidade. A metodologia da pesquisa busca selecionar empresas que melhor proporcionasse condições de contemplar os conteúdos ministrados em sala de aula. A escolha da empresa em questão dá-se por se tratar de uma instituição que busca integrar à sua administração novas práticas de gestão organizacional.

Palavras chaves: Práticas de gestão. Administração. Competências organizacionais. Fatores Trabalhistas

## **ABSTRACT**

This project consists of a description and analysis of practices of organizational management from the Rildon Eletropeças LTDA company. However, we seek to examine the extent to which the company develops the theoretical concepts presented in the disciplines of technology course in Human Resource Management, in the process of administration. In this sense, there are relevant factors in accordance with the practices of labor routines, Management Skills, Micro-computers, Ergonomics and Industrial Safety and Management for Sustainability. The research methodology seeks to select companies that would provide better conditions to deal with the content taught in the classroom. The choice of the company concerned takes place because it is an institution that seeks to integrate its new management practices of organizational management.

Key words: management practices. Administration. Organizational skills. Factors labor.

## SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	8
3 ROTINAS DE PESSOAL.....	9
4 GESTÃO DE COMPETÊNCIAS.....	11
5 MICRO- INFORMÁTICA.....	12
6 ERGONOMIA E SEGURANÇA INDUSTRIAL.....	14
7 GESTÃO RESPONSÁVEL PARA A SUSTENTÁBILIDADE .....	15
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
REFERÊNCIAS.....	20
ANEXOS.....	21
ANEXO A - Estrutura de Tecnologia de Informação- TI.....	22
ANEXO B- Cantinho Zen, biblioteca e <i>lan house</i> .....	23
ANEXO C- Posto de trabalho analisado.....	24

# 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa busca analisar as Práticas de Gestão Organizacional na empresa Rildon Eletropeças LTDA., atuante no ramo de distribuição e vendas em atacado e varejo de peças elétricas automotivas no mercado nordestino. Nesse contexto, vislumbra-se identificar as praticas de rotinas de pessoal e descrever assuntos relacionados a pendências trabalhistas e como são operacionalizadas as ações de gestão de pessoas, além de mapear os recursos adotados ao controle e apuração dos registros de frequência dos trabalhadores.

Através da proposta da Gestão por Competências, busca-se compreender quais as competências viáveis para o desenvolvimento empresarial e desdobrá-las em termos de competências profissionais que são desenvolvidas junto ao quadro de funcionários da organização; além da verificação dos métodos utilizados para a captação, manutenção e desenvolvimento de talentos.

Com relação à Tecnologia da Informação, são descritas as formas de utilização (equipamentos, softwares) e se propõem práticas mais eficientes para o processo de melhoria contínua nos processos.

Para se manter o conforto, bem-estar e segurança dos funcionários, através da aplicação da Ergonomia e Segurança no trabalho, são correlacionadas as condições apresentadas pela organização e demais práticas adotadas que permitem o desenvolvimento organizacional.

A partir da análise dos conceitos de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, que atingem um campo tão abrangente - extrapolando os limites da filantropia e incorporando-se na filosofia, nos valores, nas estratégias e em todas as funções empresariais - expõem-se a percepção da empresa referente às ações que equilibram a organização e seu entorno.

## **2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

A empresa Rildon Eletropeças Ltda, apresenta-se sob o regime de contrato de constituição de sociedade por cotas de responsabilidade limitada. Foi fundada em 1991, por Rildon Machado Gregório, como Micro Empresa, passando ao novo regime de contrato a partir de 2003, médio porte (LTDA), com lucro presumido, considerando o faturamento da Empresa; Atuante no ramo de atacado e varejo de peças elétricas automotivas, com foco nos mercados de Sergipe e nordeste, na distribuição em Auto-peças, Auto-elétricas, Auto service , Oficinas eletro mecânicas, trabalhando também, com a venda de produtos a varejo em sua própria sede.

A necessidade de improvisar peças de reposição durante o período da guerra fez com que surgisse uma incipiente indústria de autopeças, o que encorajou aqueles que pretendiam construir o automóvel brasileiro. A partir de 1946, o ramo automotivo teve crescimento significativo e apoiado pela política vigente. Acompanhando essa evolução surgem as empresas de auto peças e suas ramificações que atualmente vem mantendo uma postura de desenvolvimento, diversificando as oportunidades de compras para o cliente, condizentes com o crescimento social e econômico do País.

No que se refere à concorrência do setor, os principais concorrentes são empresas de peças eletro automotivas, atuantes na região nordeste, que funcionam com sistema de distribuição.



### 3 ROTINAS DE PESSOAL

Os assuntos relacionados às pendências trabalhistas denúncias à SRT – Superintendência Regional do Trabalho, são tratados pela empresa Rildon Eletropeças Ltda. com o princípio primordial de trabalhar conforme as exigências das leis trabalhistas. Desde sua fundação não houve casos de denúncia à SRT – Superintendência Regional do Trabalho. Em razão de uma postura regular e comprometida com seus funcionários, tem recebido como retorno nas relações com os colaboradores, formas amigáveis e consensuais, no surgimento de qualquer situação corriqueira, sem necessidade de recorrerem as denúncias e intercessão do órgão fiscal para que direitos relativos a salários atrasados, descontos indevidos, férias e rescisões pendentes, ou de qualquer outra natureza.

Para dar continuidade as ações relacionadas com a atuação das rotinas de pessoal, a empresa opta por manter a contratação de uma empresa contábil. Para operacionalização interna, tem-se um profissional, com conhecimentos específicos na área, efetivo e responsável pelas rotinas de documentos para contratação de empregados e estagiários, controle e concessão de férias, rescisão, arquivo, controle de ponto, providências e controle dos recolhimentos dos encargos sociais evitando, assim, divergências, sob a dependência apenas de serviços terceirizados, com a vantagem de dispor dos documentos e informações necessárias *in loco*, fazendo jus ao custo-benefício, pois sustenta cumplicidade e averiguação por ambas as partes que se completam, minimizando erros futuros, otimizando o processo na busca da satisfação de um grande bem da empresa que é o seu cliente interno.

Os recursos adotados pela organização no que se refere a apuração dos registros de frequência dos trabalhadores, ou seja, horas trabalhadas, é realizado através do relógio de ponto desde 2005, por acreditar-se ser um dispositivo eficaz e contundente, haja vista que outros, anteriormente utilizados, como o manuscrito, tornaram-se inviáveis dada a sua interpretação de documento forjado, ainda que assinado pelo próprio trabalhador.

As inspeções constantes nos livros de inspeção foram esporádicas, voluntárias e corriqueiras, bem como os problemas destacados pela fiscalização trabalhistas, uma

vez identificadas e repassadas aos proprietários, como com relação ainda a Rildon Machado Gregório – ME, ocorrida em maio de 1999, como falta de entrega da RAIS 1998, foram prontamente retificadas, não praticado sequer o lavramento de auto de infração. Desde a alteração para nova razão social da Rildon Eletropeças Ltda., em 2003, as fiscalizações ocorridas determinam prazos para regularização, por entenderem ser desnecessária qualquer atitude legal.

## 4 GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

Na gestão adotada pela empresa percebe-se a ênfase nas pessoas como recurso determinante do sucesso organizacional, buscando-se cada vez mais profissionais capacitados para a execução das tarefas que vão agregar valor a organização, acarretando em maior competitividade. Partindo desse pressuposto visualiza-se a gestão de competências como instrumento de diferencial mercadológico, pois oferece alternativas eficientes de gestão às organizações.

Observam-se na empresa em questão, competências organizacionais como: o planejamento e organização, gestão de parcerias, senso de honestidade e ética nos negócios, orientação para resultados; foco no cliente, gestão de pessoas e inovação. Tendo-as como premissas na sua gestão, almejados nos objetivos estratégicos, na sua missão, visão e valores, desdobrados em planos de ações a serem executados para o alcance dos objetivos traçados pela administração da empresa.

As competências humanas identificadas consistem na capacidade empreendedora; capacidade de trabalhar sobre pressão, comunicação, criatividade, cultura e qualidade, flexibilidade, liderança, negociação, organização, planejamento, relacionamento interpessoal, tomada de decisão e visão sistêmica.

Sendo assim, mapear e desenvolver competências organizacionais e individuais torna-se uma das estratégias para atingir seu consumidor final, tendo como premissa a capacitação dos colaboradores, proporcionando conhecimento maior sobre os processos internos e externos e dos produtos e serviços oferecidos de modo que exerçam maior influência na decisão do cliente.

Os métodos utilizados na captação de talentos pela Rildon Eletropeças Ltda. utilizam ferramentas de recrutamento e seleção, auxílio de agências do ramo de recrutamento e instituições educacionais. A manutenção e desenvolvimento dos recursos humanos, esta direcionada para a implementação de ações que promovam qualidade de vida no trabalho, programas de motivação, pesquisas de clima organizacional e incentivos à formação acadêmica dos funcionários com a participação de cinquenta por cento no custeio da mensalidade de cursos, voltados para área de atuação da empresa.

## 5 MICRO-INFORMÁTICA

No aspecto da tecnologia da Informação (TI), a Rildon Eletropeças Ltda. utiliza, de forma estratégica, como vital ferramenta de gerenciamento de todas as informações organizacionais, possibilitando aos colaboradores, os recursos computacionais e de automação (*hardware*, *software* e tecnológico) , para realizarem as atividades críticas e processos operacionais desenvolvidos da maneira mais otimizada possível, possibilitando-se produzir mais e melhor, buscando o equilibrado êxito da relação eficácia x custo-benefício, competitividade, com valiosa contribuição do novo programa de gestão (ver anexo B). Mas reconhece-se que devem investir nessa linguagem técnica, buscando cada vez mais acompanhar as inovações ofertadas pelo mercado para uma melhor “sinergia tecnológica” da empresa, dentro da realidade do porte dessa empresa, de modo que se opta pelo desenvolvimento de um *software* personalizado, através de *softhouse* local, que traz benefícios, mas tem o ônus de resultar em um de lentidão, para se alcançar os objetivos desejados.

A Rildon ainda está carente nas áreas de comércio eletrônico, de interface *on line* de dados entre bancos, clientes, fornecedores e a filial, identificação e controle dos produtos através do código de barra, dentre outras melhorias na logística, no setor financeiro, contábil e telecomunicações, que deverão ser implementadas a médio e longo prazo. Ressalve-se a necessidade de sua utilização e capacitação dos usuários (funcionário que trabalham com o sistema), para melhor contribuírem no aprimoramento dos processos, observando-se um diferencial de tratamento por parte do CPD e designer.

A Rildon faz uso para sua automação de softwares de gestão da Support Informática, Relógio de ponto da *Flex Júnior*, *Corel draw*, *Outlook Express*, *Internet Explorer* e *Office da Microsoft*, *himach* e *skype*.

## 6 ERGONOMIA E SEGURANÇA NO TRABALHO

Na verificação das condições de saúde e segurança, pela qualidade de vida dos seus colaboradores, as relações de saúde ocupacional constituem o pilar para o diagnóstico dos hábitos que precisam ser modificados. Tendo como enfoque o bem estar no ambiente de trabalho, identifica-se a necessidade de promover e proporcionar, de forma contínua, melhores condições. Não faz parte das rotinas o controle de PCMSO e PPRA ou PPP, como não é adotado a CIPA, em razão do quadro de funcionários abaixo de 100. Embora hoje exista uma preocupação com o sedentarismo e fadiga dos funcionários; ainda encontra-se em fase de criação o projeto de um ambiente onde, os que desejarem, possam fazer atividades físicas antes ou depois do expediente, com auxílio de um profissional especializado.

A Rildon defende a idéia e determinação para que não exista uma carga horária além do que recomenda a legislação, acreditando que essa prática colabora com transtornos e exaustão corporal. É oferecido, em tempo real, assistência de uma empresa especializada em ar condicionado, para proporcionar uma temperatura adequada e agradável, com conforto e desenvolvimento das atividades no dia a dia.

Para situações de tarefas prescritas, introduzido a capacitação dos empregados, permitindo a melhoria da qualidade dos serviços prestados, evitando o re-trabalho, com procedimentos de descrição de cargos. Há orientação quanto às atribuições específicas de cada um e quando necessário, é realiza alguma alteração, devidamente ao setor competente, informados aos envolvidos. Ainda assim, existindo a preocupação quanto ao desenvolvimento e capacitação, com aplicação de treinamentos, proporcionado com parceiras externas.

A Rildon baseia-se na ergonomia que considera a natureza fisiológica, psicológica e anatômica, proporciona espaços como: o cantinho zen, biblioteca e *lan house* (ver anexo B), bem como o exercício de qualquer tarefa executada e a capacidade física do colaborador. Os riscos ergonômicos são percebidos pela repetição de movimentos, posturas incorretas, forçadas, mobiliário (cadeira e birôs). Há orientação, em relação a altura do monitor (nível dos olhos, favorecendo uma postura adequada da coluna, evitando inclinação indevida da cabeça e pescoço – lesões por

esforço repetitivo) e dor – distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho, que é apenas uma pequena análise, ainda que não considere intensamente a ergonomia, mapeamento, registro pelo recursos humanos ou setor de Saúde e Segurança Ocupacional – SSO (ver anexo C). Observa-se que a empresa atua em caráter preventivo, mapeando os investimentos e condições necessárias para o alcance e manutenção do objetivo, focado sempre no conforto, bem-estar e segurança do indivíduo na organização, com tomada de decisões que evitem passivos trabalhistas e um melhor aproveitamento do potencial humano.

## 7 GESTÃO RESPONSÁVEL PARA A SUSTENTABILIDADE

A Responsabilidade Social apresenta-se como um conceito cada vez mais importante no âmbito organizacional, exercendo influência nos objetivos e nas estratégias das empresas que, assim como a Rildon Eletropeças, baseiam-se na percepção de que a sociedade é um sistema interligado e depende da interação que mantém com seu entorno, buscando um equilíbrio sócio econômico que minimize impactos provenientes do ramo de atuação, além de contribuir para melhoria da sociedade.

Na opção por uma estratégia que conduza mudanças efetivas e ampliem ainda mais a relação das empresas com a importância das causas sociais e ambientais, a empresa pesquisada entende que não haverá crescimento econômico em longo prazo sem um progresso e cuidado sócio ambiental que busque atender os quatro requisitos básicos, ou seja, crescer com empreendimento e aceitação ecológica, cultural, econômica e social.

Nessa percepção, a Rildon Eletropeças desenvolve ações voltadas para uma gestão responsável, que visam integrar a comunidade, diminuindo as diferenças sociais e incentivando as atitudes voluntárias e beneficentes, tais como:

- Respeito absoluto às leis fiscais, trabalhistas, em todas as esferas de poder;
- Patrocínio a gincanas culturais das escolas públicas;
- Participação em eventos de conscientização pela paz;
- Promoção de festa no dia das crianças, evangelização e eventos afins em comunidades carentes;
- Apoio a instituições que cuidam de deficientes físicos, mentais e dependentes químico e a vizinhança carente, com alimento, auxílio funeral, etc.;
- Publicação e distribuição diária e semanal de mensagens que promovam a melhoria do ser humano, destinadas aos clientes internos e externos e sociedade em geral, que são enviadas junto com os pedidos e por *e-mail*, entregues no balcão e divulgadas na *home page*;
- Compra de carcaça de baterias velhas, em parceria com o distribuidor da fábrica;

- Oferta de emprego para ex-dependentes químicos, recuperados, em uma instituição parceira e apoiada pela empresa;
- Disponibilidade de um expositor e uma sala para apoio, além da colaboração da diretoria da empresa na administração de uma distribuidora de mel e camisas, vendidas para ajudar no custeio de internos da instituição, sem fins lucrativos (dependentes químicos).

Contudo, o desafio está na conquista de níveis cada vez maiores de competitividade e produtividade e inclui um anseio crescente com a legitimidade social de sua atuação. Buscando como objetivos a qualidade nas relações e sustentabilidade econômica, social e ambiental, a Rildon Eletropeças, destaca a seguir, dentre os Indicadores de responsabilidade sociais tendo, como parâmetros os fornecidos pelo Instituto Ethos, os que mais estão presentes na sua gestão:

- Valores e transparência; com base na cultura, na conduta e na fundamentação de sua missão social, existe, necessariamente, a busca de melhorias para a sociedade, propiciar a realização profissional dos empregados, promover benefícios para os parceiros e para o meio ambiente e trazer retornos para os investidores. Adotando uma postura clara e transparente no que diz respeito aos objetivos e compromissos éticos da empresa, fortalece a legitimidade social de suas atividades, refletindo-se positivamente no conjunto de suas relações.
- Público interno; não se limitando apenas em respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT (Organização Internacional do Trabalho), mas também investir no desenvolvimento de seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os recursos humanos, revelando um relacionamento ético e responsável com as minorias e instituições que representam seus interesses.
  - Consumidores/clientes; a empresa alinha-se aos interesses do cliente e busca satisfazer suas necessidades com produtos e serviços confiáveis que minimizem os riscos de danos à saúde dos usuários e das pessoas em geral.



- Comunidade; a empresa investe em ações que tragam benefícios para a comunidade, o que acaba sendo uma contrapartida justa, além de reverter em ganhos para o ambiente interno e na percepção que os clientes têm da própria empresa. O respeito aos costumes e culturas locais e o empenho na educação e na disseminação de valores sociais fazem parte da política de envolvimento comunitário da empresa.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da análise do funcionamento da empresa Rildon Eletropeças Ltda., verificou-se a aplicabilidade teórica relacionada às disciplinas em sua Gestão administrativa. Observa-se que não importa se empresa é de micro ou médio porte, visto que não somente as grandes organizações buscam adequar os processos organizacionais, vislumbrando excelência e qualidade de forma a gerar maior competitividade, além da abertura para inserir-se em novos mercados.

Apresentar uma rotina administrativa estruturada é essencial para o bom funcionamento da empresa, evitando comprometer a sua gestão e eficiência. Torna-se uma premissa buscar formas para manter-se atualizada em questões de rotinas de pessoal, diante das mudanças que ocorrem no ambiente empresarial.

A Rildon Eletropeças Ltda., tendo práticas de gestão voltada para uma visão sistêmica, com enfoque nas competências e habilidades organizacionais e individuais, permite a valorização os seus recursos humanos e oferece condições para que os colaboradores percebam a necessidade de se preocupar com o autodesenvolvimento.

A dinâmica dos sistemas tem sido otimizada pela Tecnologia da Informação – TI, a qual não envolve apenas recursos (equipamentos e serviços) que geram informações, mas também as próprias informações que são disponibilizadas por seus sistemas. A aplicação da informática é uma ferramenta adequada, pois compõe uma posição eficaz e confiável que auxilia na funcionalidade da empresa.

No que se refere à qualidade de vida centrada nos pilares da ergonomia, a empresa busca encontrar o melhor ajustamento entre o trabalhador e as condições do trabalho, para certificar que os funcionários permaneçam seguros, confortáveis e produtivos. Sendo assim, seria viável incorporar em sua política um programa de ginástica laboral, que é a realização de exercícios físicos no ambiente de trabalho, durante o horário de expediente, para promover a saúde e evitar lesões de esforços repetitivos e doenças ocupacionais, além de contribuir para diminuição dos níveis de estresse.

Para o maior desenvolvimento da Rildon Eletropeças em relação a uma gestão voltada para sustentabilidade, visto que a empresa é socialmente responsável quando

vai além da obrigação de respeitar as leis, pagar impostos e observar as condições adequadas de segurança e saúde para os trabalhadores, faz-se necessário, além das ações que são de praxe da sua administração, implementar um projeto que contribua para a preservação do meio ambiente, já que a responsabilidade social está atrelada ao conceito de sustentabilidade. As sugestões seriam melhorar o programa de coleta seletiva que já é praticado pela empresa de forma ainda simplória, fomentar em seus programas de desenvolvimento de pessoal, conscientização e educação ambiental para despertar em seus funcionários comprometimento e respeito ao meio ambiente, além de disseminar essas ideias através de um espírito solidário.

## REFERÊNCIAS

LIDA, Itiro - **Ergonomia**. Edição 2.ed.. EDGARD BLÜCHER, 2005.

GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J. E KERGUELEN,  
**Compreender o trabalho ara transformá-lo**. São Paulo: Edgard Blucher, 2001.

GRAMIGNA, Maria Rita. **O processo de seleção no contexto do modelo de competências e gestão de talentos**. s/d. Disponível em [www.rhportal.com.br](http://www.rhportal.com.br).

## **ANEXOS**

## Anexo A

### Estrutura de Tecnologia de Informação- TI





## ANEXO B

### Cantinho Zen, biblioteca e *lan house*



## Anexo C

### Posto de trabalho analisado

