

ANÁLISE DOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E SOCIALIZAÇÃO DA EMPRESA POU PACRED PRESIDENTE PRUDENTE

Fabiana YNOUE¹
Gilson POLIDORIO²
Giovane SERIBELI³
Sérgio GARCIA⁴
Victor SAMMI⁵

As organizações nos dias de hoje estão observando o quanto é importante as características e habilidades das pessoas que trabalham nela, por isso cresce constantemente o investimento nos processos de recrutamento, seleção e socialização. Caso executem isto de maneira adequada, reduzirão gastos, diminuirão a rotatividade e elevarão o seu capital humano. Este artigo tem como fundamento a explicação de algumas etapas e métodos presentes dentro da gestão de pessoas em qualquer empresa, fazendo também um paralelo com os procedimentos utilizados pela Poupacred.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Recrutamento. Seleção. Socialização.

1 HISTÓRIA DA EMPRESA

A Poupacred é uma empresa fundada na cidade de São Paulo/SP no ano de 2006, por Gerson José Guarinão, com 30 funcionários, atuando com divulgação, oferta e venda de Crédito Consignado para aposentados, pensionistas do INSS e para funcionários de Empresas públicas/privadas conveniadas com o Banco Santander, BMG, Bradesco e Itaú

Atualmente a empresa possui parceria comercial apenas com o Banco Santander, possui 220 funcionários espalhados por 18 filiais nos Estados de São

¹ Discente do 3º ano do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. fabi_ynoue90@hotmail.com

² Docente do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mestre em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas. gilson.polidorio@toledoprudente.edu.br. Orientador do trabalho.

³ Discente do 3º ano do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. giovane.seribeli@hotmail.com

⁴ Discente do 3º ano do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. sergiogarciajr21@gmail.com

⁵ Discente do 3º ano do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. victor_sammi@hotmail.com

Paulo e Rio de Janeiro e com 1 matriz localizada na cidade de Presidente Prudente/SP.

Tem como sua missão: Desenvolver a melhor prestação de serviços bancários, com base nos princípios éticos, transparência e excelência em qualidade, proporcionando a plena satisfação aos clientes e colaboradores e valorizando as questões sociais e ambientais.

Tem como sua visão: Desenvolver a parceria sempre com a finalidade de alavancar a produção de empréstimos com desconto em folha, nos convênios existentes, aumentando a penetração intensiva.

Seus valores estão relacionados a: Buscar novos negócios, através da originação de outros convênios. Sempre com base na conduta ética, qualidade, gestão de pessoas e transparência. Ser reconhecida como excelência em qualidade na prestação de serviço.

2 RECRUTAMENTO

É visto que atualmente a busca por funcionários mais qualificados e que atendam os pré-requisitos abordados no cargo é cada vez mais rigorosa, alta disputa do mercado de trabalho, dependência por mão de obra especializada e retenção de talentos nas empresas para um elevado nível de competitividade, são só alguns dos fatores que nos mostram que é necessário escolher as pessoas certas para as posições certas (CHIAVENATO, 2004).

As pessoas e as empresas não nasceram ligadas ou juntas, as organizações escolhem as pessoas que desejam como funcionários, e as pessoas escolhem as organizações nas quais pretendem trabalhar e aplicar seus esforços e conhecimentos. Por se tratar de uma escolha recíproca e que depende de diversos fatores, é necessário que as organizações divulguem e mostrem as pessoas suas oportunidades para que possam ser procuradas pelas pessoas e iniciem um relacionamento, e esse é o papel do *Recrutamento*: é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação, por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos

as oportunidades de emprego que pretende preencher, funciona como uma ponte de ligação entre o mercado de trabalho e o mercado de RH (CHIAVENATO, 2004).

O foco do recrutamento pode mudar sua forma de busca dependendo do objetivo que a organização propõe, o processo de recrutamento pode ter foco em buscar candidatos para preencher cargos vagos na organização e não alterar o *status quo*, ou canalizar o foco em novos talentos que tragam competências e conhecimentos que auxiliem no sucesso do negócio. (CHIAVENATO, 2004).

Quando o foco do recrutamento for baseado em competências podemos ter o recrutamento interno e o externo.

O recrutamento interno se dá por meio dos talentos e competências disponíveis internamente (na organização). Ele aborda um contingente e tem como vantagem aproveitar melhor o potencial já presente na organização, motivar e encorajar o desenvolvimento profissional dos funcionários atuais. Ainda, fideliza e incentiva a permanência, tendo um custo menor do que o recrutamento externo, melhor seleção por já conhecer o candidato e não requer a socialização organizacional com novos membros. Porém, pode bloquear a entrada de novas ideias e experiências que proveriam de novos candidatos, externos à empresa.

O recrutamento externo acontece por meio de técnicas de recrutamento externo (a busca ocorre fora da organização). O recrutamento externo, tem seu âmbito de atuação imensamente maior que o interno e nem sempre pode ser percebido pelos candidatos, deste modo utiliza-se diferentes técnicas para influenciar e atrair os mesmos. Por fim, o processo de recrutamento externo é iniciado com o candidato preenchendo uma proposta de emprego ou apresentando um currículo, sendo que o preenchimento desses formulários muitas vezes pode ser feito pela internet.

Esta forma de recrutamento introduz novos talentos, habilidades e competências à organização, enriquece e aumenta o potencial humano disponível na empresa, renova a cultura organizacional e é indicado para enriquecer mais intensamente e rapidamente o capital intelectual. Porém, afeta negativamente os funcionários atuais não atendidos e pode reduzir a fidelidade dos funcionários por oferecer oportunidades a “estranhos”.

2.1 Recrutamento Poupacred

Todo o processo de recrutamento é feito por uma empresa especializada na área de Recurso Humanos, chamada “Gbarel”. O processo é iniciado por meio de um estudo detalhado da cultura da organização, e posteriormente a definição do perfil da vaga por competência, para as estratégias de buscas do Profissional no mercado.

O recrutamento é feito por meio de parcerias com sites de buscas, instituições de ensino, mídias, redes sociais (Facebook, LinkedIn e Twitter), além de um banco de dados repleto de currículos cadastrados para que seja feita a divulgação da vaga.

3 SELEÇÃO

Tendo em mente o conceito de recrutamento, e que este é uma atividade de atração, divulgação e comunicação, a seleção é um processo que dá continuidade ao processo de interação entre organização e candidato, porém, parte no sentido contrário: é uma atividade basicamente de escolha, classificação, obstáculos e desafios. Sendo o recrutamento a base de insumos (candidatos) para a seleção, se o primeiro processo falhar ou ser mal aplicado, conseqüentemente a etapa seguinte ficará muito prejudicada, tanto na qualidade quanto na quantidade de novos talentos.

A seleção de pessoas funciona como uma espécie de filtro, ela trabalha com a obtenção e uso de dados dos candidatos recrutados para aferir o que melhor atende aos critérios seletivos e que possua a competência desejada para determinada vaga, visando manter ou aumentar a eficiência do desempenho humano bem como a eficácia organizacional.

Ao finalizar o processo de seleção de pessoas, ele não só deve relatar o diagnóstico atualizado do estado do candidato, como também fornecer o potencial, uma projeção de como o candidato se situará a longo prazo.

3.1 Foco do Processo Seletivo

Existem duas alternativas para estruturar o processo de seleção: uma delas é focar no cargo a ser ocupado, na atividade a ser executada, e quando a empresa opta por isto ocorre um preenchimento adequado e com rapidez dos cargos vagos dentro da organização, mantendo o nível adequado da força de trabalho. Já a outra opção é focar nas competências a serem capturadas, focar na pessoa que executará a atividade, sendo que esta agrega competências individuais, aumenta o capital humano e adiciona competências aplicáveis no negócio.

3.2 Técnicas de Seleção

Após obter as informações básicas sobre o cargo a ser preenchido ou das competências a serem agregadas, é necessário escolher uma técnica de seleção para adequar e escolher os candidatos. As cinco categorias, basicamente, são (BANOV, 2010):

- ✓ Entrevistas: É a mais utilizada, podendo ter inúmeras aplicações como: uma triagem inicial, entrevista pessoal inicial na seleção, entrevista para testar conhecimentos técnicos. Sendo que ela pode ser dirigida (roteiro preestabelecido) ou livre (sem roteiro).
- ✓ Provas de Conhecimento ou Capacidade: Provas que buscam medir o conhecimento do candidato acerca de temas gerais ou específicos. Sendo que ela pode ser tradicional (prova com perguntas abrangentes) ou objetiva (Múltipla escolha).
- ✓ Testes Psicológicos: É uma medida objetiva de analisar uma amostra do comportamento do candidato em condições padronizadas. Este teste focaliza prever os comportamentos em determinadas situações e um prognóstico do potencial do indivíduo.
- ✓ Testes de Personalidade: É aplicado apenas em processo seletivo de posições de alto nível, devido ao seu tempo e custo de aplicação.

Através dele é possível avaliar estabilidade emocional, interesses, motivação e os traços de personalidade.

- ✓ Técnicas de Simulação: São essencialmente dinâmicas de grupo, são utilizadas para cargos que exijam relacionamento interpessoal e possui característica de deixar o tratamento individual e voltar-se para o tratamento grupal, assim proporcionando uma visão realista do comportamento do candidato no futuro.

A seleção de pessoas promove importantes resultados:

- ✓ Aproveita as habilidades e as características de cada pessoa no trabalho
- ✓ Com isso, favorece o sucesso potencial no cargo
- ✓ Eleva a satisfação por aliar a atividade indicada para cada pessoa
- ✓ Evita perdas futuras e substituição de pessoas pelo insucesso no cargo.

3.3 Seleção Poupacred

Após uma análise curricular com base nas competências exigidas para ocupar a vaga, é realizada uma entrevista por telefone, Skype ou pessoalmente, dependendo do quanto a organização está disposta a pagar no processo seletivo do cargo disponível. Geralmente, as entrevistas realizadas pessoalmente são feitas apenas para cargos superiores, pois esses necessitam de uma análise mais detalhada.

Os currículos dos candidatos que se adequam melhor à vaga são encaminhados ao RH da empresa Poupacred para que seja feita uma análise do seu CPF e caso haja alguma restrição ou inadimplência com o banco Santander, ou inadimplência superior ao valor de R\$ 10.000,00, este está automaticamente fora do processo seletivo e aqueles que estiverem com tudo certo, são passados ao supervisor responsável pelo escritório que está contratando o funcionário, o qual faz uma entrevista pessoalmente com cada candidato além de aplicar um teste de

assertividade, uma avaliação do perfil comportamental, teste de matemática e uma redação.

4 SOCIALIZAÇÃO

A socialização organizacional é a maneira como a organização recebe os novos funcionários, os integra a sua cultura, ao seu contexto e ao seu sistema, para que o funcionário possa atender as expectativas e necessidades da organização. É uma forma que a organização tem para passar ao funcionário sua maneira de pensar e agir de acordo de com as regras da organização, deixando para traz antigos hábitos (BITENCOURT, 2010).

Desta forma, ocorre um processo de socialização organizacional e também personalização, onde o recém-chegado adapta a organização às suas conveniências. Nessa fase crucial, chamado de contrato psicológico, deve acontecer uma adaptação mutua que requer reciprocidade de ambos os lados.

Os métodos mais usados para socialização organizacional são:

- ✓ Processo seletivo: o candidato obtém informações sobre como funciona a empresa, a cultura predominante, as atividades desenvolvidas, os desafios e recompensas em vista, os colegas de trabalho e o estilo de administração existente.
- ✓ Conteúdo do cargo: o novo funcionário recebe tarefas solicitadoras para atingir altos padrões de desempenho e expectativas positivas, ao contrário que, se no início colocar tarefas fáceis, não conseguira alcançar motivação e nem sucesso.
- ✓ Supervisor como tutor: o supervisor representa o ponto de ligação com a organização e a imagem da empresa. Ele deve orientar e acompanhar o funcionário com uma grande dose de paciência e também alto grau de segurança pessoal para que não se sinta ameaçado. O supervisor deve transmitir claramente a tarefa a ser realizada, informar sobre as técnicas para realização da tarefa, negociar as metas e os resultados a alcançar e dar feedback sobre o desempenho do empregado.

- ✓ Grupo de trabalho: o grupo de trabalho deve provocar ao novo empregado um impacto positivo e duradouro, pois é o momento em que se suprem as necessidades sociais. E também o influenciando com suas atitudes e crenças a respeito da organização.
- ✓ Programa de Integração: faz com que o novo funcionário, por meio de treinamento, assimile de maneira rápida e intensiva a linguagem usual da organização com os usos e costumes internos (cultura organizacional), a estrutura de organização (as áreas ou departamentos existentes), os principais produtos e serviços, a missão da organização e os objetivos organizacionais.

4.1 Principais benefícios

O processo de orientação às pessoas proporciona informação ao funcionário a respeito da cultura organizacional, do cargo a ser ocupado e das expectativas em relação ao trabalho. Os objetivos desse processo visam alcançar (BITENCOURT, 2010):

- ✓ Redução da ansiedade das pessoas: A ansiedade ocorre quando se tem medo de falhar ou não sabe se será capaz de fazer determinadas tarefas, o auxílio de funcionários experientes reduz a ansiedade.
- ✓ Redução da rotatividade: A orientação reduz a reação de funcionários se sentirem ineficientes, indesejados ou desnecessários.
- ✓ Economia de tempo: Com o programa de orientação o funcionário conhece a organização mais rápida.
- ✓ Desenvolvimento de expectativas realísticas: O funcionário fica sabendo o que se espera dele e quais os valores almejados pela organização.

4.2 Socialização Poupacred

No processo seletivo realiza-se uma apresentação da organização ao candidato, que passa a conhecer um pouco da história, cultura, escritórios e até mesmo como funciona as metas e remuneração. E partir do momento em que é contratado, o funcionário passa por um treinamento de 5 dias que tem como objetivo ensiná-lo a utilizar sistema e planilhas da empresa, a fazer ligações e atender clientes, além de passar para os funcionários da área comercial todo um conhecimento do que é o crédito consignado, deixando-o apto a exercer melhor a sua função.

A empresa disponibiliza também um Treinamento Coaching para todos os funcionários, proporcionando grande interação com colaboradores de outras filiais, além disso, com o treinamento, os funcionários são estimulados a desenvolverem suas habilidades, superarem seus medos e realizarem seus sonhos e metas, ocasionando uma satisfação maior na tarefa desempenhada por cada um.

CONCLUSÃO

No presente trabalho buscou-se evidenciar o processo de recrutamento, seleção e socialização de pessoas na empresa Poupacred de Presidente Prudente. Através dos exemplos e práticas, a relevância de tais etapas para se agregar eficientemente os recursos humanos à organização, tornou-se evidente.

A esperança de que outras empresas, ao se espelharem neste trabalho, desenvolvam tais etapas em seus processos futuros, pode ser considerada como uma expectativa para o desenvolvimento das mesmas e de novas práticas para a área de gestão de pessoas, principalmente para o contexto no qual este artigo se encontra.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed., rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, Elsevier, 2004.

BANOV, Márcia Regina. **Recrutamento, seleção e competências**. São Paulo: Atlas, 2010.

BITENCOURT, Claudia (Org.). **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.