



# UNifeob

## PROJETO INTEGRADO

### ESCOLA DE NEGÓCIOS

2020



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

CENÁRIO ATUAL DO RECURSOS HUMANOS

DIAGNÓSTICO E SOLUÇÕES

TENDÊNCIAS PARA O RH DO FUTURO

**Elegance Boutique**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
NOVEMBRO 2020

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

CENÁRIO ATUAL DO RECURSOS HUMANOS

DIAGNÓSTICO E SOLUÇÕES

TENDÊNCIAS PARA O RH DO FUTURO

**Elegance Boutique**

MÓDULO 06 - Recursos Humanos

Departamento Pessoal - Prof. Danilo Morais Doval

Cargos, Salários e Plano de Carreira - Prof. Danielle Rodrigues

Avaliação de Desempenho - Prof. José Marcio Carioca

Liderança e Coaching - Prof. Almir Abreu

Seleção e Retenção de Talentos - Prof. Karina Strobel Castillo

Alunos:

Andriel de Oliveira Rezende, RA 18000719

Maria Elisa Alves da Costa, RA 18000251

Marisa Graziela da Silva, RA 18000543

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
NOVEMBRO 2020

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3 PROJETO INTERDISCIPLINAR	7
3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	7
3.2 CARGOS, SALÁRIOS E PLANO DE CARREIRA	7
3.3 DEPARTAMENTO PESSOAL	9
3.4 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS	13
3.5 LIDERANÇA E COACHING	14
4 CONCLUSÃO	16
5 REFERÊNCIAS	17

## 1 INTRODUÇÃO

Com o objetivo de concretizar o projeto proposto neste semestre, selecionamos os objetos de investigação da Elegance Boutique. Utilizamos os conhecimentos adquiridos pela unidade de aprendizagem do módulo atual para desenvolver o projeto. São eles: avaliação de desempenho, ferramenta utilizada nas organizações na área de gestão de pessoas.

Tem por objetivo analisar o desempenho de um profissional de acordo com a atividade para a qual cumpriu o objetivo. Localização, conquistas e potencial de desenvolvimento.

A área de recursos humanos estuda legislação trabalhista e métodos de cálculo, bem como o processo de contratação de novos funcionários. O objetivo das disciplinas de liderança e treinamento é diagnosticar e desenvolver as necessidades de treinamento da empresa, a fim de aprender como melhorar suas capacidades e as dos outros.

No plano de cargos, salários e carreira, o objetivo é formular, direcionar e orientar o plano de carreira, a relação entre o cargo e o salário. Por fim, existe a seleção e retenção de talentos, com o objetivo de criar um processo de recrutamento e seleção na organização.

## 2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A sede da Elegance está localizada na cidade de Santa Cruz das Palmeiras/SP, e sua razão social é Elegance Boutique, com o CNPJ 30.368.356/0001-43. Constituída em 29 de junho de 2018, a estatal atua apenas no estado brasileiro com apenas uma loja.

Elegance Boutique é uma loja física de moda masculina e feminina, onde são encontradas roupas e acessórios escolhidos criteriosamente pela equipe da loja. Prezamos pela alta qualidade, acabamento impecável, estilo, conforto e beleza, para que nossos clientes, através dos produtos por nós oferecidos, sintam o prazer de estarem bem vestidos, e elegantes.

Contamos com uma variedade de modelos que vão desde os adequados para o dia-a-dia, até modelos mais requintados para a noite, focados também em peças Plus. Criada especialmente para a mulher e contemporânea/homem estiloso, que acompanha a moda e suas tendências, a loja traz a comodidade e a segurança da realização de compras, que podemos oferecer.

Apaixonados por moda e pelo trabalho, buscamos sempre inovação e melhoria da qualidade de nossos produtos e serviços, com o objetivo de proporcionar a satisfação total de nossos clientes.

## **3 PROJETO INTERDISCIPLINAR**

### **3.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Os colaboradores da empresa Elegance possuem uma boa performance em seus afazeres diários, foram avaliados ao decorrer do tempo, sendo uma avaliação que deve ser contínua, para que se houver necessidades de ajustes, os problemas não passam abatidos.

É notório que cada um, possui uma postura agradável, respeitosa e fornecendo sempre um bom diálogo com os clientes. Também observamos que ao decorrer do tempo, seus conhecimentos técnicos e experiências foram aflorados, favorecendo no desempenho de seu trabalho.

Para agregar, pensamos na possibilidade de disponibilizar cursos aos colaboradores, treinamentos em atendimentos para que a empresa se destaque cada vez mais.

Dessa forma em que se encontra, consideramos que está com uma estrutura boa, pois ela foi bem pensada e planejada antes de ser executada, todos os líderes seguem o mesmo modelo de planejamento, e estão todos adaptados.

Acredito que pode permanecer por enquanto dessa maneira, pois o andamento está evidentemente satisfatório.

### **3.2 CARGOS, SALÁRIOS E PLANO DE CARREIRA**

A empresa Elegance Boutique está a pouco tempo no mercado e com passar dos tempos passa por grandes mudanças na empresa principalmente mudanças na estrutura organizacional, a empresa Elegance trabalha de maneira informal, a empresa dá oportunidade para as pessoas entrarem e exercerem sua profissão, podendo assim se destacar dentro da empresa e crescer junto a ela.

A empresa Elegance conta com um pequeno quadro de funcionários sendo 1 (vendedor), 1 (operador de caixa), e 1 (atendente). Por isso a empresa ainda não trabalha com um plano de carreiras, mas pretende se estruturar com o decorrer dos anos. A empresa ainda não realiza mapeamento de cargo, cada operador trabalha de acordo com suas funções estabelecidas de acordo com o mercado em que a empresa atua e os objetivos mercadológicos dela.

Em relação à pesquisa salarial dos funcionários a empresa Elegance faz consultas no mercado e se mantém atualizada sobre os pagamentos, além disso faz consultas com parceiros para se posicionar em relação à remuneração que deve ser paga a seus colaboradores de acordo com a função de cada um e também nos valores a serem cobrados pelos serviços realizados.

A empresa define uma meta de vendas com um valor mensal assim o funcionário atinge a meta e recebe um valor percentual além do seu salário fixo.

Diante as informações que apresentamos podemos destacar que a empresa não trabalha com todas as metodologias disponíveis, pois ainda está se estruturando, mas oferece a seus colaboradores uma grande oportunidade de aprendizado e crescimento, e tem uma visão bem ampla para o futuro, e vem crescendo cada vez mais no setor de vendas, podendo assim dar maiores oportunidades a pessoas que buscam crescimento profissional.

A empresa Elegance tem como objetivo principal crescimento e expansão, então tende pensar na estrutura organizacional da empresa hoje e está fazendo o exercício de projetá-la para o ano que vem. Nessa sobreposição, surgem muitos cargos novos, principalmente de liderança. Pretende desenvolver pessoas hoje para ocuparem cargos que possam surgir futuramente. Ou até mesmo trazer novos profissionais para compor a equipe. Esse planejamento de contratação e promoção interfere diretamente no plano de carreira funcionários.

Escutamos nossos funcionários e assim descobrimos quais são as expectativas de carreira e futuro que cada um tem dentro da empresa, inclusive prestamos atenção naqueles que não sonham em ficar por muito tempo e nas razões que eles apresentam para ter essa visão. Pois assim temos uma visão ampla de como nos estruturar.



### **3.3 DEPARTAMENTO PESSOAL**

Temos como base a ser analisada as leis trabalhistas que mudaram o cenário da contratação de colaboradores. A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) foi atualizada tendo em vista o novo mercado em que as empresas atuam e impactam a rotina dos profissionais de Recursos Humanos. Por isso, é preciso se manter bem informado para conseguir intermediar a relação entre empregadores, funcionários e sindicatos, visando que todos sigam os acordos firmados. Afinal, há inúmeros deveres que devem ser cumpridos para evitar multas e processos judiciais. A questão a ser analisada é as leis trabalhistas em geral, o que acarreta em uma grande dificuldade para as contratações, pois o funcionário custa até 3 vezes mais ao empregador, devido as tributações.

A empresa Elegance atua em apenas uma cidade no interior de São Paulo, atendendo toda população de Santa Cruz das Palmeiras/SP. Como a empresa atua apenas há 2 anos no mercado, ela trabalha com 3 funcionários sendo eles 2 vendedores e 1 operador de caixa.

A seguir veremos ações que são de suma importância dentro de uma empresa, é notório que cada detalhe operacional coopera para que a organização vá a ventem vendedor é uma das imagens principais de uma loja, pois acredita-se que 50% de uma venda é realizada através de um bom diálogo, e apresentação excelente do produto entre outros fatores que um vendedor pode colaborar para uma execução legal da venda.

E também temos o operador de caixa, carregando uma grande responsabilidade de cuidar e administrar lucros que entram e saem, entre outras ações também que ocorrem no dia a dia conforme seu trabalho.

#### **CBO 5211-10 Vendedor**

Vendem mercadorias em estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista, auxiliando os clientes na escolha. Registram entrada e saída de mercadorias, promovem a venda de mercadorias, demonstrando seu funcionamento, oferecendo-as para degustação ou distribuindo amostras das mesmas.

A política de remuneração de vendedor temos salário fixo mais remuneração de vendas, e salário a partir de metas batidas no mês. Isso varia de empresas e a forma em que decidem pagar seus funcionários. Trabalham como assalariados, com carteira assinada ou como autônomos, em empresas comerciais. O ambiente de trabalho é fechado, exceto para o frentista que atua, geralmente, a céu aberto. Trabalham

individualmente, com supervisão permanente ou ocasional, em horários diurnos, noturnos e em rodízio de turnos.

Permanecem em pé, por longos períodos. Podem estar expostos a ruídos, temperaturas variadas e material tóxico. Vendedor de comércio varejista e vendedor atacadista, requer-se ensino fundamental a ensino médio, podendo o mesmo variar de acordo com a ocupação, quarta série do ensino fundamental para frentista e até quarta série do ensino fundamental para o atendente de lojas e mercados.

O tempo médio para o desempenho profissional é heterogêneo: três a quatro anos para vendedores, um a dois anos para atendente de farmácia e menos de um ano para promotor de vendas, demonstrador de mercadorias e repositor de mercadorias nenhuma experiência profissional é exigida para a ocupação de atendente de lojas e mercados.

Os cargos listados nesta família ocupacional, demandam formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos. Um vendedor de comércio varejista trabalhando no Brasil, ganha entre R\$ 1.040,75 e R\$ 2.488,77, com a média salarial de R\$ 1.363,56 e o salário mediana em R\$ 1.270,00 de acordo com pesquisa salarial junto ao CAGED do MTE. O pagamento é realizado todo dia 5 do mês, décimo terceiro dividido em duas parcelas sendo elas nos dias 30 de novembro e dia 20 de dezembro.

### **CBO 421125 Operador de caixa**

Disponibilizar os produtos e serviços no guichê; oferecer produtos e serviços aos clientes; consultar tabela de preços, tarifas e prazos; informar ao cliente o valor a ser pago; emitir cupom fiscal; vender produtos e serviços via telefone; embalar produtos vendidos; registrar mercadorias, produtos e serviços através de leitor ótico; carimbar documentos e objetos; informar as condições de pagamento.

Abrir o caixa; controlar fluxo de caixa; registrar o preço da mercadoria e do serviço vendido; registrar entrada de numerário; registrar entrada de produtos com valor de numerário; Sangrar valores do caixa; efetuar sangria conforme limite; efetuar o fechamento do caixa; contar numerário; verificar autenticidade das cédulas recebidas; efetuar troco; conferir cheques recebidos; ressarcir o cliente por danos e prejuízos.

A faixa salarial do Operador de Caixa CBO 4211-25 fica entre R\$ 1.196,85 (média do piso salarial 2020 de acordos, convenções coletivas e dissídios), R\$ 1.251,45 (salário

mediana da pesquisa) e o teto salarial de R\$ 2.078,36, levando em conta profissionais com carteira assinada em regime CLT de todo o Brasil.

Operadores do comércio em lojas e mercados devem ter como função:

- Comunicar-se;
- Controlar entrada e saída de mercadorias;
- Vender produtos;
- Promover a venda de produtos;
- Trabalhar com segurança;
- Atender clientes;
- Demonstrar competências pessoais;
- Expor mercadorias nos pontos de venda;
- Preparar mercadorias para venda,
- Demonstrar produtos.

#### **Funções dos Caixas e bilheteiros (exceto caixa de banco) CBO 4211-25**

- Prestar informações;
- Receber valores de vendas de produtos e serviços;
- Demonstrar competências pessoais;
- Comunicar-se;
- Controlar numerários e valores;
- Realizar atividades técnico-administrativas;

#### **CBO- 5211-40 - Atendente de lojas**

O Atendente de Lojas atua no atendimento ao público em geral, prestando suporte a clientes efetuando vendas, explicando a funcionalidade de produtos e mercadorias, auxiliando vendedores e demais colaboradores da loja em rotinas do dia a dia do estabelecimento além de garantir a reposição de produtos em vitrines e expositores. A faixa salarial do Atendente de Lojas CBO 5211-40 fica entre R\$ 1.172,09 (média do piso salarial 2020 de acordos, convenções coletivas e dissídios), R\$ 1.271,00 (salário mediana da pesquisa) e o teto salarial de R\$ 1.960,31, levando em conta profissionais com carteira assinada em regime CLT de todo o Brasil.

O perfil profissional mais recorrente é o de um trabalhador com 20 anos, ensino médio completo, do sexo feminino que trabalha 44h semanais em empresas do segmento de Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - supermercados.

### **Mercado de trabalho**

Presente em lojas de todo o setor varejista o Atendente de Lojas é uma profissão com grande oferta de vagas de emprego disponíveis, sendo também alta a demanda de profissionais no mercado. É necessário ao candidato possuir habilidades como empatia, boa apresentação pessoal, boa comunicação e habilidade de trabalhar sob pressão.

### **Principais funções:**

Conferir quantidade de mercadorias; requisitar mercadorias; receber mercadorias; arrumar mercadorias no depósito; separar mercadorias para balanço; registrar entrada e saída de mercadorias.

Checar lista de alteração de preços; Checar lista de mercadorias em promoção; Zelar pela limpeza do ponto de exposição; Examinar condições das mercadorias (validade e estado físico); Transportar mercadorias; Organizar os produtos conforme leiaute da loja; Abastecer balcão; Repor mercadorias nos pontos de venda; Colocar etiquetas nas gôndolas e ou prateleiras; Recolher mercadorias violadas, fora de lugar ou com validade vencidas

A empresa apesar de estar a pouco tempo no mercado procura beneficiar seus colaboradores para que atuem na empresa e se sintam felizes por estarem trabalhando para Elegance. A empresa trabalha com comissões por vendas e metas atendidas, o colaborador que atingir sua meta mensal tem acrescido do seu salário uma porcentagem. A concessão de férias é realizada em um só período nos 12 meses subsequentes a data que o colaborador adquirir o devido direito.

Como contamos com 3 funcionários admitidos no mesmo período em período de festas e datas comemorativas fazemos o rodízio de funcionários onde cada colaborador goza das suas férias em um mês subsequente ao outro. Referente a horas extras a empresa Elegance trabalha Comissionista ou seja;

Horas Extras - O empregado, sujeito a controle de horário, remunerado à base de comissões, tem direito ao adicional de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) pelo

trabalho em horas extras, calculado sobre o valor das comissões a elas referentes. (Enunciado 340 do TST).

Contudo, temos uma visão para melhoria contínua da empresa crescendo no mercado e se estendendo para demais cidades da região. Buscamos a redução de custos que podemos implementar na empresa Elegance seja eles custos médios ou altos. Nosso foco é atender nossos clientes afim de fidelizar cada um, também ser uma empresa referência para nossos colaboradores.

### **3.4 SELEÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS**

A Elegance busca candidatos com perfis que contêm experiência, esse processo é de extrema importância para a empresa, pois um profissional certo na vaga certa pode gerar resultados incríveis. Isso, porque se identifica com a função, exerce suas habilidades, aprende com mais facilidade e, conseqüentemente, acaba trabalhando com prazer e eficiência.

Sendo assim usamos o teste de perfil comportamental é aplicável a todas as vagas, na prática, isso nos ajuda a entender melhor como e porque somos como somos e a fortalecer o nosso empoderamento pessoal e profissional, este teste traz um questionário de rápido, objetivo e completo, uma vez que é feito por meio de perguntas diretas com múltiplas alternativas, e suas respostas ajudam a montar um mapeamento completo do seu perfil comportamental. Por tanto, conheça as bases da ferramenta que é avaliado em cada uma delas.

- Dominância – apresenta dados sobre o perfil comportamental predominante e forma de atuação da pessoa. Mostra como ela lida com desafios e também com as dificuldades/crises e mostra suas características principais.
- Influência – traz informações detalhadas sobre como a pessoa se relaciona, se comunica e o seu nível de capacidade de influenciar os demais.
- Estabilidade – mostra como a pessoa lida com mudanças, como encara as transformações ao seu redor e como se posiciona nestes momentos.
- Conformidade– evidencia a capacidade da pessoa de se adequar, respeitar as regras impostas e de segui-las segundo o que foi determinado.

Os canais de divulgação e atração aos candidatos é feito por meio de grupos de RH, centrais de estágios, LinkedIn, Facebook e o Networking.

A forma de conduzir o processo seletivo é muito interessante, mas se agregar dinâmica seria ainda melhor, pois pode ser mais uma forma de analisar diversas habilidades e interagir com os candidatos.

### **3.5 LIDERANÇA E COACHING**

Os treinamentos essenciais que foram selecionados para que a empresa continue a se desenvolver em relação a seus colaboradores são, cursos de marketing digital e curso de especialização e vendas com foco nos clientes. O propósito disso é retificar os funcionários para uma melhor visão empresarial.

#### **OBJETIVO A SER ATINGIDO**

- Retificar os funcionários, dando incentivos e motivação para que o trabalho seja algo agradável e não se torne um fardo.

#### **VERIFICAÇÃO DA CAPACITAÇÃO**

- Mostrar para os funcionários como é importante a forma em que a empresa enxerga as situações e sua relevância em aplicar isso na empresa e na vida particular.

#### **GUIA DE CAPACITAÇÃO**

- Os funcionários da Elegance são as pessoas a serem treinadas.
- Criar praticidade, treinando, saindo de teoria e estar em movimento, meditar sobre as realidades.
- Na sede da Empresa em Santa Cruz das Palmeiras/SP.
- Dia determinado pelo gerente.

#### **QUANTO AO USO DO TREINAMENTO**

- Compreender os acontecimentos e condições, estudando, analisando, refletindo e fazendo simulações para melhor compreender o cenário e capacitação dos funcionários.

## **DINÂMICA DESENVOLVIDA**

O aplicador das dinâmicas levará um saco de bexiga de uma só cor, ele distribuirá papéis pequenos, cada funcionário vai escrever uma frase motivacional criada por si mesmo que reflita o que sentiu em todo o processo de treinamento, cada um colocará seu papel dobrado nas bexigas, vão encher e soltar no ar, cada pessoa vai pegar a frase do colega sem saber quem escreveu.

Essa dinâmica vai servir para cada um sentir um pouco do que seus parceiros de trabalho sentiram e também serem motivados através das frases escritas, tornará a equipe mais unida e formando um só coração da empresa Elegance.

## **EFEITOS NA POSTURA DE CADA UM ATRAVÉS DO TREINAMENTO**

- Engajamento nas vendas.
- Crescimento do quadro de clientes.
- Motivação dos colaboradores da empresa.

## **TREINAMENTO ANALISADO E AVALIADO.**

- Produtividade dos funcionários.
- Marketing Digital.

Através do treinamento haverá um melhor engajamento nas vendas da Empresa Elegance, os colaboradores serão treinados na prospecção de clientes alcançando um público maior fazendo com que, a loja torne-se referência no município em que está localizado.

Através do Marketing Digital alcançaremos um novo público de clientela, fazendo com que novos consumidores consumam os nossos produtos, prezando sempre pela qualidade, inovação, sofisticação, elegância e conforto.

**Elegance com você aonde você estiver.**

## 4 CONCLUSÃO

Podemos observar através desse trabalho os impactos que cada tema trouxe sobre a empresa e os seus Recursos Humanos. A empresa traz consigo uma variedade de opções que visa sempre agradar o seu público, localizada em Santa Cruz das Palmeiras/SP, possuindo uma unidade, Elegance Modas.

Através da avaliação de desempenho avaliamos o perfil de cada funcionário, postura, diálogo e o desempenho de cada um, observando os pontos positivos e negativos para detectarmos as mudanças e treinamentos que a empresa Elegance possa oferecer para cada colaborador para que haja uma boa performance na capacidade de vendas de cada um.

Contamos com três funcionários, um vendedor, um operador de caixa e um atendente, cada um sempre atualizado com as tendências do mercado para que possa suprir as necessidades dos clientes, a loja procura pagar os funcionários de forma justa, e ainda oferece benefícios a parte de acordo com o esforço de cada funcionário não esquecendo também que com o tempo quem ali permanecer executando bem o seu serviço tem a chance de subir degraus dentro da empresa.

A loja conseguiu quitar todas as suas ações e deveres com cada funcionário, prezando sempre pela qualidade e excelência e bem-estar deles. Concluímos também que a empresa procura profissionais preparados e que estão antenados com a evolução do mercado.

Foram oferecidos treinamentos para os colaboradores, para que eles fossem aperfeiçoados e através disso, eles estarem capacitados para alcançar e concluir suas metas, tendo praticidade, determinação e estratégia para um bom engajamento nas vendas.

Com tudo isso podemos concluir então que a empresa Elegance Modas busca sempre melhor executar a sua área de RH, reconhecendo que é a base do empreendedorismo, visando sempre evoluir e manter a sua boa índole. Administrar de forma leve, sábia e com boa conduta irá sempre ter resultados positivos para qualquer empresa.



## 5 REFERÊNCIAS

<http://cbo.maisemprego.mte.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>

<https://www.mundoadogados.com.br/artigos/o-que-diz-a-lei-trabalhista-sobre-as-horas-extras>

<https://blog.softwareavaliacao.com.br/contrato-de-trabalho/>