

Título: Processos de Gestão e Rotatividade de Pessoal: um estudo de caso em uma empresa de terceirização de serviços

Instituição: UniCEUB

Faculdade: FACES

Curso: Psicologia

Nome dos proponentes: Pedro Cardoso Alves e Prof^ª Dr^ª Fabiana Queiroga

Nome dos proponentes para referência: Alves, P. C. e Queiroga, F.

Maior titulação dos autores: Pedro Cardoso Alves (aluno do Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB) e Fabiana Queiroga (doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília – UnB).

Endereço completo para correspondência: pedro.cardoso1989@gmail.com

Telefones para contato: (61) 8116-3069 /

Resumo:

Processos de Gestão e Rotatividade de Pessoal: um estudo de caso em uma empresa de terceirização de serviços

Pedro Cardoso Alves – CPF: 036.137.301-54

Fabiana Queiroga
Centro Universitário de Brasília - UniCEUB
Brasília – DF, Brasil

Este trabalho se debruça sobre a experiência de estágio na área de Psicologia Organizacional em uma empresa privada de Brasília/DF. A empresa parceira do estágio atua no ramo de terceirização de serviços, tendo como destaque a função de Auxiliar de Serviços Gerais (ASG), mas trabalhando, também, com outros cargos mais especializados. A empresa em questão procurou o Centro Universitário de Brasília no intuito de buscar embasamento acadêmico para compreender a rotatividade constante percebida em seus contratados e reduzi-la. Um estudo preliminar dos dados disponibilizados pela empresa demonstrou uma taxa de rotatividade média de 90,28% ao longo dos seis anos desde a fundação da empresa, gerando crescimento médio de 18 funcionários por ano. A taxa de rotatividade aparenta variar pouco, sem condensarem-se em períodos específicos. Além da inspeção dos dados, foram entrevistados os funcionários do cargo de ASG em quatro postos de empresas clientes. Contou-se, ainda, com observação do funcionamento interno da empresa. Como resultados, observou-se que a gestão da empresa visualiza o envolvimento e o desempenho como características “inatas” dos funcionários, de modo que praticamente não há incentivo para a preparação ou retenção do quadro de pessoal. A ausência de treinamento, acompanhamento e reconhecimento dos funcionários parece contribuir para a alta rotatividade, sendo estas questões comentadas durante as visitas as empresas clientes e período de observação na empresa. Parece que, para lidar com a falta de apoio da gestão e condições adequadas de trabalho, os funcionários pedem demissão. Essas parecem influir, também, nos desligamentos feitos pela empresa. Contudo, considera-se que, para que possa ser avaliada e sanada a questão da rotatividade, faz-se necessário, primeiramente, o levantamento de informações relativas a saída de funcionários da empresa por a

entrevista de desligamento. Também faz-se necessária uma mudança na forma como a gestão percebe seus funcionários, tanto na questão das características assumidas como inatas, quanto no sentido de alterar a prática de acusar determinados setores ou indivíduos por falhas que sempre ocorreram na empresa. Para este fim, seria interessante se o espaço dos profissionais atuantes na sede, em especial do psicólogo, fosse ampliado, no sentido de potencializar suas capacidades de atuação e possibilitar o diálogo entre estes profissionais e a gestão. Ressalta-se, ainda, que como contribuição da atuação do estágio, adotou-se a entrevista de desligamento pelo setor de RH da empresa que percebe, diante das discussões apresentadas, que esta é uma prática importante para delimitar os motivos para a rotatividade elevada.

Palavras-Chave: Gestão. Rotatividade.