

XVIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFJF

Grande área:

Ciências Sociais Aplicadas

Projeto:

PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS E SUAS RELAÇÕES COM O MARKETING NO COMÉRCIO VAREJISTA DE PEQUENO PORTE EM JUIZ DE FORA - MG

Autores:

GABRIEL IUNG DE CASTRO FERNANDES (XIX BIC 2011/2012)

ELIEL CARLOS ROSA PLACIDO (XIX BIC 2011/2012)

DANILO DE OLIVEIRA SAMPAIO

VICTOR CLAUDIO PARADELA FERREIRA (ORIENTADOR)

Resumo:

A pesquisa está motivada pela constatação, não sistemática, de que o atendimento prestado no comércio de Juiz de Fora deixa a desejar, gerando insatisfação nos clientes. Partiu-se do pressuposto que essa deficiência tem como um de seus principais motivos a falta de investimentos e de práticas adequados na gestão dos funcionários. O objetivo é identificar correlações entre as práticas de gestão de pessoas e o alcance de um nível mais elevado de qualidade do atendimento. Pretende oferecer uma contribuição relevante para o empresariado local, favorecendo a expansão dos investimentos em gestão de pessoas e a elevação da competitividade do comércio varejista. Envolve gestores, funcionários e clientes das 78 lojas que aceitaram participar da pesquisa. Na primeira etapa, já concluída, foram realizadas entrevistas com os gestores e aplicados questionários nos trabalhadores. Confirmou-se a hipótese de que as empresas do setor devem aprimorar a gestão de pessoas, pois as principais atividades a ela relacionadas têm sido desenvolvidas de forma pouco alinhada com as melhores práticas aplicáveis. Na quase totalidade dos casos, o recrutamento e seleção é efetuado de maneira restrita e pouco técnica; raros são os investimentos em treinamento; não se faz avaliação do desempenho e nem se adota uma política salarial adequada. Na segunda etapa, ora em andamento, está sendo desenvolvido um levantamento do grau de satisfação dos clientes das lojas pesquisadas com o atendimento recebido. A finalização desse levantamento permitirá o estabelecimento de correlações entre as ações de gestão de pessoas com a percepção dos clientes da qualidade do atendimento recebido.