



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

MARINALDO DANTAS NASCIMENTO

**O USO DO ESOCIAL SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL DE RH: O caso de
uma empresa da cidade de Campina Grande-PB.**

**CAMPINA GRANDE - PB
2021**

MARINALDO DANTAS NASCIMENTO

O USO DO ESOCIAL SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL DE RH: O caso de uma empresa da cidade de Campina Grande-PB.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a coordenação do curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Profa. Ma. Jaysa Eliude Aguiar dos Santos

CAMPINA GRANDE - PB

2021

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

N244u Nascimento, Marinaldo Dantas.

O uso do eSocial sob a perspectiva do profissional de RH [manuscrito] : o caso de uma empresa da cidade de Campina Grande - PB / Marinaldo Dantas Nascimento. - 2021.

25 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas , 2021.

"Orientação : Profa. Ma. Jaysa Eliude Aguiar dos Santos , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. eSocial. 2. Recursos humanos. 3. Empresa. I. Título

21. ed. CDD 658.3

MARINALDO DANTAS NASCIMENTO

O USO DO ESOCIAL SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL DE RH: O caso de uma empresa da cidade de Campina Grande-PB.

Trabalho de Conclusão de Curso no formato de Artigo apresentado a coordenação do curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 04 / 06 / 2021.

BANCA EXAMINADORA

Jaysa Eliude Aguiar dos Santos.

Prof.ª Ma. Jaysa Eliude Aguiar dos Santos (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Brunno Fernandes da Silva Gaião

Prof. Dr. Brunno Fernandes da Silva Gaião
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Sibele Thaise Viana Guimarães Duarte

Prof.ª Dra. Sibele Thaise Viana Guimarães Duarte
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 REFERENCIAL TEÓRICO	6
2.1 Sistemas de informação.....	6
2.1.1 Sistemas Integrados.....	7
2.2 eSocial	8
2.3 Atribuição do RH no eSocial	9
3 METODOLOGIA.....	11
3.1 Caracterização da empresa	12
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	13
4.1 Treinamento	13
4.2 Resistência na utilização do sistema	15
4.3 Usabilidade.....	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
REFERÊNCIAS	20
APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	24

O USO DO ESOCIAL SOB A PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL DE RH: O caso de uma empresa da cidade de Campina Grande-PB.

Marinaldo Dantas Nascimento¹

RESUMO

A obrigatoriedade no uso eSocial imposta pelo Governo Federal proporcionou diversas mudanças às empresas, sendo este um projeto inovador do governo que unifica as entregas de todas as declarações, resumos para recolhimento de tributos oriundos das relações trabalhistas e previdenciárias. Desta forma, vale ressaltar que a sua utilização requeria adaptações no âmbito organizacional, o que proporcionaria o surgimento de dificuldades nos procedimentos que antes já eram realizados sem a utilização dessa ferramenta. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo identificar quais as dificuldades encontradas pelos profissionais de recursos humanos com a implementação e utilização do eSocial em uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Campina Grande-PB. Para o alcance do objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratória-descritiva conduzida sob forma de estudo de caso, com abordagem qualitativa. Para análise dos dados da pesquisa foram utilizadas as etapas de análise de conteúdo descritas por Bardin (2016). A partir da análise, foi possível identificar que as dificuldades surgiram desde o momento que antecedeu a obrigatoriedade do eSocial, tendo sido potencializadas a partir da má preparação da empresa para a utilização da ferramenta, o que causou uma resistência quanto a utilização da ferramenta e consequentemente prejudicou a usabilidade, levando os profissionais a terem dificuldades após a implementação.

Palavras-chave: eSocial. Recursos Humanos. Empresa.

ABSTRACT

The mandatory eSocial use imposed by the Federal Government brought several changes to companies, this being an innovative government project that unifies the delivery of all statements, summaries for the collection of taxes arising from labor and social security relations. Thus, it is worth mentioning that its use required adaptations in the organizational scope, which would provide difficulties in the procedures that were previously performed without the use of this tool. In this context, this research aimed to identify the difficulties encountered by human resources professionals with the implementation and use of eSocial in a small company located in the city of Campina Grande-PB. To achieve the proposed objective, an exploratory-descriptive research was carried out in the form of a case study, with a qualitative approach. To analyze the research data, the content analysis steps described by Bardin (2016) were used. From the analysis, it was possible to identify that the difficulties arose from the moment before the mandatory eSocial, having been enhanced by the company's poor preparation for the use of the tool, which caused a resistance regarding the use of the tool and consequently impaired usability, leading professionals to experience difficulties after implementation.

Keywords: eSocial. Human Resources. Company.

¹ Aluno de graduação no curso de Administração, na Universidade Estadual da Paraíba, Campus I
e-mail: marinaldo.nascimento@aluno.uepb.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O atual contexto de negócio é marcado pela dinamicidade dos processos de modernização e como eles são apresentados para as organizações. Isso pode trazer, junto com as diversas alterações, desafios para as adaptações. A modernização dos processos, motivadas pelas inadequações oriundas dos movimentos da administração científica, apresentam um novo modelo de negócio. Os avanços tecnológicos, estes sendo um dos maiores responsáveis pelas modernizações, trouxeram desafios para as organizações, tais como o modo de serem fiscalizados pelos órgãos governamentais (LIMA; LIMA, 2013).

Para Thomaz (2017) as novas tecnologias têm apresentado vários campos para estudos nos últimos anos, pois a sua rápida disseminação no meio empresarial e também na sociedade abrem horizontes de pesquisa devido a sua grande influência para estes. O Governo Federal, seguindo a linha dos avanços tecnológicos e atentando-se para as mudanças no gerenciamento das informações, buscou apresentar um melhoramento no meio como o empresariado proceder para disponibilizar as informações, que é do seu dever fornecê-las, de acordo com a legislação brasileira.

Vislumbrando obter a transparência das informações, tal melhoramento fomentou a ideia da criação de um sistema próprio. Através do Decreto 8373/14 institui-se a implantação do eSocial, sendo este um dos componentes do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED). A ideia do eSocial era unificar o meio em que o empresariado se utilizaria para a disponibilizar as informações (BRASIL, 2014).

Nesse sentido, podemos perceber que a tecnologia passou a estar fortemente presente no meio empresarial, o que possibilitou a inserção dos Sistemas de Informação no meio organizacional. Estes têm como objetivo utilizar recursos para gerar informações, auxiliando na tomada de decisões, uma vez que os dados são coletados, processados e transformados em informação para incorporar o banco de dados dos sistemas (O'BRIEN, 2004).

Dado o incremento desses sistemas, daremos ênfase neste trabalho ao sistema criado pelo Governo Federal, o eSocial, que trouxe algumas modificações para alguns setores das organizações, especialmente o de Recursos Humanos. Estes conseqüentemente, tiveram que passar por adaptações, por serem responsáveis por gerir as informações necessárias para manutenção do eSocial. A burocracia das documentações, ora geridas pelo RH, deu lugar ao processamento das mesmas em uma única plataforma eletrônica, proporcionando uma facilidade com relação aos processos, entretanto tal alteração pode apresentar, não diferente de qualquer outra mudança, desafios para adaptar-se (WALTZ et al., 2017).

Nesse sentido, considerando que os profissionais de recursos humanos são responsáveis por gerir os dados para o eSocial e tiveram algumas de suas rotinas modificadas pela utilização de tal sistema, surge a seguinte inquietação de pesquisa: quais as dificuldades encontradas pelos profissionais de recursos humanos com a implementação e utilização do eSocial em uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Campina Grande-PB?

Como objetivo geral, este trabalho buscou identificar quais as dificuldades encontradas pelos profissionais de recursos humanos com a implementação e utilização do eSocial em uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Campina Grande-PB.

Diante o exposto, este trabalho tem o potencial de contribuir para a análise das mudanças organizacionais advindas do eSocial, mais especificamente nas rotinas dos profissionais de recursos humanos, sendo estes responsáveis pela manutenção do sistema. Tal análise pode possibilitar a identificação de problemas que prejudiquem o bom desempenho da organização frente a obrigatoriedade do uso do eSocial.

Além desta parte introdutória, este trabalho está estruturado da seguinte forma: uma segunda seção para o referencial teórico, na qual apresenta-se os temas principais para base da

pesquisa. A terceira seção discorre a respeito da metodologia utilizada neste trabalho. Uma quarta seção onde são apresentados e analisados os resultados da pesquisa. Por fim, são apresentados na quinta seção, as considerações finais apontadas no estudo, seguido das referências que subsidiaram a realização deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sistemas de informação

A década de 1990, muito por conta dos avanços tecnológicos, foi marcada pelo surgimento da Era da Informação. Tal marco deu início a modificações tanto na sociedade como nas organizações, o que tornou a informação um dos principais recursos, elevando assim o seu nível de importância e a forma como estas seriam utilizadas.

Nessa mesma época, o Brasil passava por processos de abertura e estabilidade econômica, onde foram adotados ajustes tecnológicos o que proporcionou alterações nos sistemas de gestão das organizações (DUTRA; HIPÓLITO, 2012). A partir disso, o modo como as organizações se comportavam deixaram de estar ligadas aos modos tradicionais de produção, dando maior espaço para o conhecimento, associado ao uso da tecnologia.

Nesse contexto, as organizações em busca de se manterem em um nível competitivo, frente a um mercado que a cada novo dia apresenta novos desafios, e buscando auxiliar os processos de tomada de decisão, passaram a adotar o uso de novas tecnologias ligadas à informação. Para Bohlander, Sherman e Snell (2005), a adoção e os avanços das tecnologias da informação, deram a oportunidade para as organizações tirarem vantagens das informações, estas podendo ser armazenadas e utilizadas de diversas maneiras, principalmente por sistemas de informação.

A partir disso, os sistemas de informação passam a ter maior importância para os negócios devido a sua capacidade de operações. A capacidade de processamento que estes possuem é rápida e muito precisa, o que para tomada de decisão são duas características que devem ser consideradas. Os sistemas também possuem uma enorme capacidade de armazenamento, o que oferece fácil acesso aos dados armazenados. Ainda, disponibilizam de uma rápida comunicação entre as pessoas, o que possibilita um acesso instantâneo e imediato à informação. Desta forma, dada tamanha importância no uso dos sistemas de informações, sendo estes capazes de servirem de apoio a tomada de decisão, uma vez que disponibilizam informações para todos os níveis organizacionais, tornaram-se assim um recurso importante nesses processos (POTTER; RAINER; TURBAN, 2003).

Para Rezende e Abreu (2003) um dos fatores considerados mais importantes para a tomada de decisão é a qualidade das informações, que devem ser comparativas, confiáveis e geradas em tempo hábil e no nível de detalhe adequado. Para esses autores, quanto maior a confiabilidade que as informações apresentem, maior será a probabilidade de acerto no momento das tomadas de decisão. O tratamento dos dados até o momento de transformá-los em informação para a tomada de decisão passa por todo um processamento, sendo auxiliados pelo o uso dos sistemas de informação.

Com isso, os sistemas de informação assumem um papel importante no auxílio às organizações em se tratando dos processos de tomada de decisão, pois a utilização destes servirá de base para obtenção dos fatores que direcionarão a organização nesses processos. Estes sistemas podem ser classificados da seguinte forma: Sistemas de Processamento de Transações (SPT), Sistemas de Informações Gerenciais (SIG), Sistemas de Apoio à Decisão (SAD) e os Sistemas Integrados (SI) (LAUDON; LAUDON, 2011).

Os SPTs estão mais ligados aos níveis operacionais, onde processam as transações fornecendo informações na gestão das unidades departamentais. Para Laudon e Laudon (2011) estes servem de apoio para as respostas a questões rotineiras das empresas.

Os SIG e SAD por sua vez, trazem um apoio para os níveis gerenciais apoiando as decisões semiestruturadas e acobertando situações pouco usuais. Sendo desenvolvidos baseados em conhecimentos mais específicos da organização ou de uma determinada área, combinando informações externas e comparando as situações reais do negócio com as planejadas (LAUDON; LAUDON, 2011).

Já os SI, são sistemas informatizados, que têm como função, administrar informações e procedimentos de diferentes áreas, propiciando integração dessas informações, de forma que estas possam ser manipuladas e gerenciadas de maneira eficiente e segura (LAUDON; LAUDON, 2011). Dentre esses tipos de sistemas aprestado, neste trabalho se debruçaremos mais nos Sistemas Integrados.

2.1.1 Sistemas Integrados

De acordo com Sakamoto (2001), a integração dos sistemas de uma organização tem como resultado uma melhor comunicação entre seus departamentos, possibilitando a transformação de informações em ações. Neste sentido, a utilização desses sistemas possibilita uma maior harmonia entre as áreas da organização, o que proporciona uma maior troca de informações, gerando assim ações mais assertivas direcionadas as tomadas de decisões.

Para Saccol et al. (2003) os Sistemas Integrados estão entre as tecnologias mais usadas na área de sistemas de informações nos últimos tempos. As organizações têm dado especial atenção à aquisição desses sistemas, visando, sobretudo, a obtenção de uma maior agilidade nos seus negócios. Para Santos (2002), as organizações estão buscando, com a utilização dos sistemas integrados, uma maior interação com o ambiente externo, possibilitando a criação de uma cadeia que envolve fornecedores, empresa e clientes.

Com isso, os sistemas integrados se mostram cada vez mais presentes no ambiente organizacional. Dentre os SI os mais comuns são o *Enterprise Resource Planning* (ERP), *Supply Chain Management* (SCM) e *Customer Relationship Management* (CRM), desenvolvidos para integrar os diversos departamentos de uma empresa, visando à automação e armazenamento de negócios, enlace entre fornecedores e empresa e o relacionamento entre clientes e empresa (LAUDON; LAUDON, 2011). A utilização dessas ferramentas pode ser considerada de grande importância para o crescimento empresarial, porém isso depende muito da visão de cada empresa. Utilizar-se desses meios para a obtenção do sucesso empresarial poderá tornar-se um diferencial para alguns, pois mesmo com benefícios que estes podem apresentar, ainda pode existir por parte de algumas organizações aversão ao uso da tecnologia para auxílio na tomada de decisão.

Os sistemas são desenvolvidos e adaptados de acordo com os objetivos e anseios das organizações, nesse sentido cabe a cada organização observar seu ambiente empresarial e identificar onde se faz necessário a utilização destes e proceder com a implementação dessas ferramentas para que as mesmas possam ser aproveitadas ao máximo, visando assim minimizar os esforços empregado para realizações das tarefas.

O Governo Federal nesse mesmo sentido, seguindo a linha dos avanços tecnológicos criou, baseado em modelos já existentes em outros países, um sistema próprio que visa auxiliar o meio empresarial a prestar as informações, previstas em leis, de forma unificada e segura. Deu-se então a criação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) desenvolvido para o setor contábilístico, composto por diversos componentes, onde um deles é o eSocial. Este será melhor discutido a seguir.

2.2 eSocial

O avanço do uso dos meios tecnológicos já é realidade para muitos países, sabe-se que o uso dos meios tecnológicos vem em crescente no mundo todo (FERREIRA, 2017). Os avanços especificamente na área da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) trouxeram diversas alterações em muitos aspectos da vida em sociedade. A troca de informações entre sociedade e governo, apresentaram um novo cenário no fornecimento de informações e prestação de diversos serviços online, no qual se definiu como governo eletrônico ou simplesmente e-Gov (RAMPELOTTO; LÖBLER; VISENTINI, 2013).

Seguindo tal crescimento, nessa linha de avanços na utilização das ferramentas tecnológicas, o Brasil através da Receita Federal do Brasil (RFB) utilizou-se de modelos de Governo Eletrônico presentes em alguns países como Espanha, Chile e México, para a criação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED). Tal sistema apresenta diversos componentes, alguns ainda em desenvolvimento e outros já implantados, como é o caso do eSocial (VELLUCCI et al., 2018).

O sistema de Escrituração Fiscal das Obrigações Fiscais e Trabalhista, popularmente conhecido como eSocial, passou a ser apresentado a partir do Decreto 8373/14, com o intuito de unificar em um único sistema virtual todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais das empresas presente em todo o país (BRASIL, 2014).

Na busca, mediante métodos tecnológicos, por verificar o cumprimento das obrigações impostas aos empregadores, o Governo Federal tomou a iniciativa da implantação de um sistema próprio para, assim, obter todas as informações com uma maior transparência. O art. 2 do próprio Decreto 8373/14 traz a ideia que o eSocial tem a finalidade de padronizar o envio, validação, armazenamento e distribuição das informações referentes à escrituração das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhista (BRASIL, 2014).

Ainda sobre as definições do eSocial, Marin, Silva e Gonçalves (2015) afirmam que este será uma nova obrigação digital no âmbito trabalhista e previdenciário que passou a substituir, a partir do ano de 2018, as obrigações acessórias que os empregadores têm em cumprir, tais como: Guia de Informações à Previdência e Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (GFIP), Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF) e Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

Com isso, o eSocial trouxe uma nova roupagem para alguns procedimentos antes já praticados, o que modificou também a maneira de fiscalizar, pois, anteriormente, as informações fornecidas pelos empregadores poderiam diferenciar uma das outras devido a forma de envio em meios distintos, o que dar margem para erros e também prejudicaria os procedimentos dos órgãos fiscalizadores. No entanto, com o advento do eSocial, basta apenas um cruzamento de dados já disponibilizados de forma unificada, acelerando assim o processo de fiscalização, que conseqüentemente facilita a autuação por parte do governo, possibilitando uma reformulação nos moldes como as empresas serão fiscalizadas.

A manutenção da legislação brasileira demonstra que apesar de ser inovador o eSocial não busca alteração na legislação trabalhista, fiscal ou previdenciária, mas um melhor cumprimento de todas elas facilitando a forma de fiscalização aplicada pelo governo. A forma de se fiscalizar se tornará mais simples, haja vista que a unificação e centralização das informações trará uma maior agilidade para o governo em suas autuações (CARVALHO, 2018).

Vellucci et al. (2018) também concorda que, embora não tenha criado, nem alterado nada na legislação brasileira, o eSocial tem sido considerado como algo revolucionário por trazer mudanças no modo como os empregadores serão fiscalizados. A inserção dele serviu

apenas para alinhar os empregadores ao cumprimento de todas as obrigações exigidas pelo governo, obrigações estas que já existiam antes mesmo do surgimento desta ferramenta.

Com a baixa, desde o ano de 2011, no número de auditores fiscais, possíveis problemas e/ou dificuldades poderiam surgir nas fiscalizações ora praticadas o que, conseqüentemente, daria brecha para o não cumprimento da legislação vigente no país (WROBLESKI, 2014). O surgimento do eSocial e a forma como o mesmo se apresenta, auxilia de forma direta os modelos de fiscalização que antes eram utilizados pelo governo, maximizando assim as ações necessárias de abrangência nacional e minimizando as falhas comuns nos registros da própria Previdência, a unificação das informações possibilitará o fornecimento para diversos órgãos de forma mais rápida, segura e coesa (ORTH; SOUSA, 2020).

Orth e Sousa (2020) ainda apontam que o eSocial não trouxe melhorias apenas para o governo, pois a simplificação do cumprimento das obrigações acessórias, vista pelo empresariado, pode representar uma redução de custos ao minimizar o risco de fornecer as informações em duplicidade, sem contar a desburocratização no repasse destas, pois a unificação do meio para fornecer os dados propicia uma utilização de tempo menor, dando espaço para focar nas demais obrigações empresariais.

Em consequência de todo esse novo cenário de modificações, o eSocial pode apresentar a necessidade de adaptações nas rotinas de trabalho, visto que a sua inserção traz junto consigo alterações em procedimentos já praticados atualmente pelas organizações (ORTH; SOUSA, 2020). Desta forma, tais modificações impactam diretamente os setores de RH, sendo este o principal setor na gestão das informações dos funcionários, e essas modificações podem proporcionar o surgimento de dificuldades devido a utilização obrigatória da plataforma, dificuldades estas que podem estar diretamente associadas as mudanças nas rotinas de trabalho. Algumas dessas modificações serão melhor apresentadas no próximo tópico, que visa exemplificar as alterações nas rotinas dos profissionais de RH após a obrigatoriedade no uso do eSocial.

2.3 Atribuição do RH no eSocial

Criada inicialmente no início do século 20, a área de Recursos Humanos possuía funções mais voltadas a análises de remuneração, sendo só mais tardiamente direcionada a administração de pessoas. Com o avanço da industrialização, associado aos avanços tecnológicos e o forte aumento na competitividade, a forma da administração humana foi alterada, o que gerou novas teorias no modelo de gestão do RH (BERTIN et al., 2019).

Os profissionais da área de Recursos Humanos, além de suas funções estratégicas, passaram a assumir um papel de grande importância na gestão dos dados dos funcionários. Diante disso, o RH passou a necessitar de pessoas mais analíticas, e precisou substituir alguns processos, antes praticados manualmente, por facilitadores, tais como sistemas, pois a padronização dos processos passou a causar exaustão, o que poderia influenciar na produtividade.

Dada as mudanças ocorridas nos modelos de negócio, as relações humanas nas organizações tomaram novos caminhos. Desta forma, podemos afirmar que toda e qualquer organização depende das pessoas para desempenhar suas atividades, sendo estas, peças fundamentais para que os objetivos organizacionais sejam alcançados.

Por se tratarem de “peças” importantes na grande “engrenagem”, que são as organizações, os setores responsáveis pela gestão das pessoas precisam ser vistos com mais atenção, devido a sua fundamental importância no que se refere ao direcionamento destes ao alcance dos objetivos da empresa, sem que seja deixado de lado as demais áreas (GIL, 2012).

Os profissionais da área de RH se mostram fundamentais na condução e direcionamento das pessoas, realizando a gestão destas de forma que possam acompanhar as movimentações e processos dentro da organização.

Todavia, para que os objetivos organizacionais sejam de fato alcançados, a equipe que compõe a organização precisa ser eficiente. Quanto maior for o nível de eficiência dos profissionais, maiores serão as chances de alcance dos resultados positivos. A organização pode estar munida de ótimos recursos materiais e de excelentes recursos técnicos, mas se ela não possuir recursos humanos capacitados, de nada adiantará dispor dos demais recursos (ROCHA, 2012).

Desta forma, devido as alterações no setor de RH, advindas das adaptações aos novos modelos de negócios, que se apresentam cada vez mais dinâmico e competitivo, as funções do RH, mais precisamente o departamento pessoal que, de acordo com Nascimento (2013), são: admissão; registro de funcionários; contrato de trabalho; cadastro do Pis/Pasep; informações ao INSS; concessão de férias; pagamento do 13º salário; repasse ao FGTS; folha de pagamento; e rescisão, passaram por alterações em muitos dos seus procedimentos, conforme a dinâmica do mercado passou a exigí-las. Rocha (2012) afirma que, além dessas rotinas apresentadas por Nascimento (2013), o departamento pessoal, vinculado ao setor de RH, é o responsável pela parte burocrática da empresa e também por fazê-la cumprir o que está previsto na legislação brasileira.

Em sua maioria, esses procedimentos eram realizados através de sistemas, muita das vezes distintos uns dos outros, a depender do processo que seja realizado. Como por exemplo, as informações do FGTS são fornecidas através de um sistema, onde este não é o mesmo em que são realizadas as informações de admissões dos funcionários. Entretanto, as diversas alterações nos modelos de negócio, proporcionaram o grande número de informações geradas pelas organizações, o que gerava mais dificuldade no recebimento destas por parte dos órgãos fiscalizadores.

Diante disso, o governo desenvolveu uma plataforma unificadora, o eSocial, que ficou responsável por todos os processos acerca da movimentação dos funcionários na organização, sejam eles admissões, licenças, desligamentos, remunerações e pagamentos e entre outros (EGESTOR, 2017). Todos os procedimentos antes realizados em sistemas distintos pelos profissionais de RH foram centralizados em uma única plataforma.

Com isso, os setores de RH foram afetados diretamente, alterando assim muitas de suas rotinas e processos internos, pois a unificação de todos os sistemas altera o que antes era praticado. A burocracia dos procedimentos das documentações deu lugar a uma única plataforma eletrônica, que centralizou todos processos realizados, proporcionando assim uma facilitação (WALTZ et al., 2017). Tal modificação abre um leque de alterações nos processos organizacionais realizados pelo setor de RH, as rotinas tiveram que ser alteradas, pois o modo de fiscalização passará a ser mais preciso, exigindo assim uma maior assertividade desses profissionais nos seus procedimentos.

Entretanto, a unificação devido tamanha simplificação, trouxe a ideia da comodidade que o sistema poderia proporcionar aos profissionais. De acordo com Solteiro et al., (2019, p. 72-73) “o colaborador não pode ser apenas um operador do sistema, ele precisa entender sobre o que é feito com aquele sistema e também os resultados que ele traz”. A unificação realizada pela criação do eSocial não exclui nenhuma obrigatoriedade já prevista na legislação brasileira, ela apenas melhora o meio para disponibilização das informações que são exigidas pelo governo.

Desta forma, os procedimentos antes praticados não deixarão de existir, eles simplesmente precisarão passar por processos de adaptação e melhoramento, pois o eSocial

pode gerar benefícios para quem fica responsável pelo envio das informações devido toda a facilitação e desburocratização dos procedimentos, mas para o governo essa adaptação ainda será melhor aproveitada, pois a entrega das informações de forma única facilita diretamente a busca e crítica de irregularidades, como por exemplo, prazos não respeitados, erros de cálculos e declarações inconsistentes (BRASIL, 2019).

As atribuições dos profissionais responsáveis pela manutenção das informações dos funcionários necessitaram de novas adaptações, pois apesar de apresentar uma facilitação, devido a unificação no meio para realização dos procedimentos, que ora eram realizados, necessitariam de adaptações o que poderia gerar dificuldades que antes não se faziam presentes nas suas rotinas. O eSocial revolucionaria a vivência desses profissionais devido as mudanças que este traz para o modo como as informações seriam tratadas dentro da organização, conseqüentemente essas mudanças proporcionariam a aparição de dificuldades antes desconhecidas para área de RH. Para identificar essas possíveis dificuldades adotaremos alguns métodos que serão melhor apresentados na próxima seção de metodologia.

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de identificar quais as dificuldades encontradas pelos profissionais de recursos humanos com a implementação e utilização do eSocial em uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Campina Grande-PB, este trabalho segue os seguintes passos metodológicos.

Quanto aos objetivos, esta pesquisa é caracterizada como exploratória-descritiva. Exploratória, pois busca uma visão geral acerca do caso investigado, o que possibilita ao investigador o desenvolvimento, esclarecimento e modificações de conceitos e ideias através do problema pesquisado (GIL, 2008). Ainda nos dizeres de Gil (2008) a pesquisa descritiva busca entender e compreender o fenômeno estudado através da descrição das características de determinada população ou grupo.

Este trabalho é assim classificado, pois buscou-se ampliar o conhecimento a respeito dos temas centrais do trabalho quais sejam: a inserção dos sistemas de integrados nas organizações; a criação, por parte do Governo Federal, de um sistema unificado a fim de simplificar os processos realizados pelas empresas; e as atribuições dos profissionais de RH responsáveis por gerir os processos exigidos por esse sistema, buscando associar os conceitos atuais com a prática cotidiana.

O estudo segue uma abordagem qualitativa, pois trata-se de um estudo baseado sob a perspectiva do profissional de RH voltado para a utilização do eSocial. Buscou-se apresentar qualitativamente as possíveis dificuldades que possam ter surgido na rotina desses profissionais após a obrigação do uso dessa ferramenta. Segundo Prodanov e Freitas (2013), em uma abordagem qualitativa o pesquisador tem um contato direto tanto com o ambiente de pesquisa, quanto o objeto de estudo em questão sem que haja manipulação deste. O que se encaixa nesse trabalho, por ambos os aspectos.

De acordo com Marconi e Lakatos (2002), observar e explorar situações pode proporcionar uma obtenção de informações que demonstram melhor a realidade. Tal método foi utilizado neste trabalho, em busca de constarmos as dificuldades vivenciadas pelos profissionais de RH devido as adaptações na organização após a obrigatoriedade no uso do eSocial. Dessa forma, durante a pesquisa observou-se, na apresentação do cotidiano dos profissionais, a utilização da ferramenta que nos trará o retrato da realidade desses profissionais após as adaptações.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa foi conduzida sob forma de estudo de caso, pois tendo um caso em que se desperte o interesse sobre diversas questões, tais como a que norteia este trabalho, nos proporcionou uma maior aproximação com a realidade da empresa que foi utilizada para este estudo. De acordo com Yin, o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro de um contexto de realidade (YIN, 2005).

Dessa forma, o caso escolhido para a realização deste trabalho foi de uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Campina Grande-PB. A empresa se mostrou aberta para a pesquisa, o que facilitou o acesso aos dados, proporcionando assim uma maior aproximação com o ambiente empresarial, o que facilitou e proporcionou uma melhor identificação das modificações nas suas rotinas e práticas advindas da implementação do eSocial. A empresa também se mostrou interessada em utilizar os possíveis resultados da pesquisa para possíveis ajustes nos processos relacionados a utilização da ferramenta.

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, as quais seguiram um roteiro previamente determinado, com 13 perguntas, que tivessem relação com o objetivo da pesquisa. Essa técnica foi escolhida, por permitir ao pesquisador a incorporação de novos questionamentos durante a entrevista, caso fosse necessário (ZANELLA, 2009).

Para realização das entrevistas foram escolhidas as duas profissionais responsáveis pelo setor de RH da empresa, por estas serem as responsáveis também por gerir as informações previstas no eSocial. As entrevistas, mesmo com todas as dificuldades devido a pandemia do COVID-19 e tomando todas as precauções de acordo com as orientações dos órgãos de saúde, ocorreram de modo presencial tendo sido gravada, conforme permissão das entrevistadas. As entrevistas foram realizadas, uma delas em outubro de 2020 e outra em março de 2021, com duração média de 15 minutos.

Quanto à análise dos dados, empregamos o uso da análise de conteúdo que segundo Zanella (2009), representa um conjunto de elementos textuais caracterizados dentro do processo de pesquisa, transcrição das entrevistas e os registros das observações.

Os dados foram analisados seguindo as etapas de análise de conteúdo descritas por Bardin (2016), quais sejam: a pré-análise, nessa etapa foram realizadas análises prévia do material obtido através das entrevistas. Em seguida, realizou-se a descrição analítica do conteúdo, o que nos proporcionou uma análise mais aprofundada dos dados, tendo sido direcionado pela questão da pesquisa, bem como o objetivo do trabalho. A partir das análises realizados nessas duas etapas, iniciou-se a interpretação dos resultados, utilizando da categorização que pudessem responder ao objetivo do trabalho, na ocasião foram selecionadas falas representativas que direcionassem a formulação dessas categorias (BARDIN, 2016). Tal categorização e os dados obtidos serão melhor apresentados e discutidos na próxima seção que traz a apresentação e análise dos resultados.

3.1 Caracterização da empresa

Cabe esclarecer que a empresa se enquadra como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (Eireli), sendo composta por um sócio proprietário que atua diretamente na administração da empresa, tendo seu enquadramento, de acordo com a receita bruta anual, como Empresa de Pequeno Porte (EPP). Além disso, tem como objeto a prestação de serviços de locação de mão de obra para manutenção em prédio e domicílios seja no setor público, através da participação em processos licitatórios, ou no setor privado. Logo, diante da natureza dos serviços, atua como terceirizada, fornecendo mão de obra aos tomadores de serviços.

A empresa dispõe de um total de 216 empregados, de acordo com os dados da CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) do mês de abril/2021. Tais empregados

estão distribuídos em vários postos em diferentes cidades dos estados do Ceará, Paraíba e Sergipe. Além dos colaboradores que realizam os serviços da manutenção nos prédios e domicílios, é composta por supervisores, que atuam na fiscalização em cada estado, e também fornecem informações ao RH.

Em se tratando do setor de recursos humanos, é composto por duas profissionais, responsáveis por acolher as informações fornecidas pelos supervisores de cada estado e assim proceder com o que for necessário, como por exemplo lançamentos para realização dos cálculos da folha de pagamento, horas extras, atestados médicos, testes admissionais, mudanças em dados pessoais entre outros.

Desta forma, o RH possui atribuições típicas, que conciliam os interesses da empresa com os dos funcionários de modo que ficam responsáveis por gerir os contratos individuais de trabalho, executando as admissões, efetuando processos de pagamento de salários com o processamento das folhas de pagamento, afastando colaboradores, demitindo, quitando os procedimentos rescisórios, entre outras atribuições.

Deste modo, com base nas diversas atribuições dessas profissionais frente as diversas alterações trazidas pelo eSocial, busca-se identificar as dificuldades, que possam modificar as suas rotinas de trabalho. Para isso, foram realizadas entrevistas com as profissionais responsáveis pelo setor de recursos humanos da empresa, tendo sido direcionado sob um roteiro pré-determinado.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta seção do trabalho são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa. Foram realizadas entrevistas com duas profissionais responsáveis pelo RH de uma empresa de terceirização de serviços da cidade de Campina Grande-PB, sendo estas responsáveis pela utilização o uso do eSocial na empresa. A partir das leituras empreendidas e dos resultados obtidos na pesquisa, foram criadas três categorias: Treinamento; Usabilidade e Resistência na utilização do sistema, as quais serão discutidas a seguir.

4.1 Treinamento

O Processo de implementação de um sistema de informação traz consigo vários desafios, pois trata-se, em sua maioria, de uma mudança nos modos como os procedimentos que eram realizados. Toda e qualquer mudança, antes que ocorra de fato, necessita de um processo de preparação que a antecede. Laudon e Laudon (2011) afirmam que além dos problemas organizacionais e tecnológicos, os problemas humanos, tais quais a falta de treinamento faz parte deles, também estão associados aos desafios para implantação dos sistemas de informação.

A preparação para utilização dos sistemas mostra-se como importante, pois o colaborador que for realizar a operacionalização deve estar ciente o que é e para que serve tal ferramenta. A ausência do conhecimento a respeito das funcionalidades dessas ferramentas pode distanciar os colaboradores da realidade organizacional, os tornando assim um simples operador do sistema. Entretanto, estes necessitam buscar conhecimento quanto a utilização, para assim entenderem as suas funcionalidades o que trará as informações necessárias para o que cada um deles servem (SOLTEIRO et al., 2019). Desta forma, o processo de treinamento se mostra importante para a obtenção desse conhecimento inicial, pois a sua ausência proporcionará a aparição de dificuldades.

Tomando como base a importância dada ao treinamento para esse primeiro contato aos sistemas de informação, buscou-se identificar como se deu esse período preparatório para a chegada do eSocial na empresa. Ao abordarmos inicialmente as duas entrevistadas sobre esse período, ambas destacaram a importância da preparação para iniciar a vivência no uso da ferramenta. Porém, no processo de implantação, a entrevistada 1 ainda não fazia parte do quadro de funcionários da empresa, o que impossibilitou o seu posicionamento detalhado sobre o assunto nesse primeiro momento, já a entrevistada 2 quando questionada sobre como ocorreu esse primeiro momento, respondeu o seguinte:

“Foi bem conturbado, porque a nossa empresa não estava preparada. Então tipo, a gente não se preparou para o eSocial”
(ENTREVISTADA 2).

Nota-se, na fala da entrevistada 2, que o primeiro contato da empresa com o eSocial apresenta indícios de uma má preparação. O período conturbado evidenciado, na fala citada da entrevistada 2, demonstra a ausência de treinamentos que proporcionasse a obtenção de um conhecimento suficiente no momento que antecedeu a implantação da ferramenta na empresa. A importância, dada a mudança que a ferramenta traria para a empresa, deveria ser levada em consideração, pois a obrigatoriedade no uso dela, não deu opção ao empresariado de não a utilizar, logo as adaptações associadas à sua utilização deveriam ser observadas e consequentemente adotadas a fim de evitar sanções perante os órgãos fiscalizadores.

Diante disso, ainda para se comprovar a má preparação da empresa relatada pela entrevistada 2, questionou-se sobre a participação em algum tipo de treinamento que direcionassem as entrevistadas para obtenção de conhecimento sobre a ferramenta. No entanto, as mesmas demonstraram pontos de vista diferentes em seus posicionamentos e uma delas demonstrou incerteza em sua fala:

“Não, não houve. Na verdade, o que houve foi uma, vamos se dizer assim, algo bem superficial, um, um curso de uma semana pra falar sobre algo que era muito grande. Então, não foi suficiente na verdade”
(ENTREVISTADA 2).

Percebe-se que a falta de clareza nos procedimentos de adaptação para o uso do eSocial na empresa proporcionou o surgimento de um cenário de dúvida, como apresentado na fala da entrevistada 2 citada acima. Pode-se notar que a mesma demonstrou incerteza quando questionada sobre essa preparação, apesar de citar que houve, a preparação mostra-se como insuficiente, conforme afirmado pela entrevistada. Além disso, a visão diferente entre as entrevistadas sobre esse momento pode evidenciar a falta de clareza nesse momento que antecedeu o período de obrigatoriedade da ferramenta. Quando questionada sobre esse mesmo momento que antecedeu a chegada no eSocial na empresa, a entrevistada 1 mencionou que:

“Sim. Teve curso, treinamento. Curso preparatório, é, de 20 horas”
(ENTREVISTADA 1).

Tal ponto de vista, diferente da entrevistada 2 que demonstrou incerteza nos confirma que o período que antecedeu a implementação do eSocial não foi bem aproveitado, pois, por se tratar de uma ferramenta que traria diversas mudanças quanto a gestão das informações dos funcionários na empresa, o conhecimento sobre tal ferramenta necessitaria de um momento de

preparação que trouxesse segurança e clareza na operacionalização por parte dos funcionários responsáveis por sua utilização, onde o conhecimento adquirido por eles não os trouxesse dúvidas quando o uso da mesma passasse a ser obrigatório.

Desta forma, a desconsideração da importância das mudanças, embora não tenha alterado nada na legislação brasileira, o eSocial passou a requerer adaptações das organizações por se tratar de algo novo que traria alterações no atual modelo de gerenciar as informações, o que necessitaria de uma preparação para vivenciar esse novo momento. Vellucci et al. (2018) também afirma que, embora não tenha criado, nem alterado nada na legislação brasileira, o eSocial tem sido considerado como algo revolucionário por trazer mudanças no modo como os empregadores serão fiscalizados. Deste modo, se confirma que as organizações deveriam se preparar para as adaptações e evoluções apresentadas com o incremento da ferramenta governamental.

Entretanto, ao desconsiderar as alterações que o eSocial traria para as organizações, pois a má interpretação de que sua criação não alteraria nada na legislação, combinado com a não adoção de treinamentos para o uso da ferramenta poderia acarretar dificuldade nas rotinas dos profissionais responsáveis pela sua utilização. Essas dificuldades logo foram confirmadas, quando questionadas sobre como avaliavam o conhecimento em relação as exigências do eSocial, a entrevistada 2 afirmou que:

“Eu acho que eu tenho um nível de conhecimento pouco pra necessidade, pra o que ele [o eSocial] precisa mesmo que eu tenha”
(ENTREVISTADA 2).

Assim sendo, nota-se que a má preparação, muito por conta do pouco treinamento ou mesmo a ausência dele, por parte dos profissionais, os prejudicou frente as alterações nos procedimentos que surgiram com o incremento do eSocial. Ao desempenhar suas funções, tais profissionais foram prejudicados devido a insegurança gerada pela falta de conhecimento pleno na utilização da ferramenta. Desta forma, pode-se concluir que o treinamento para facilitar as adaptações que surgiram com a implantação do eSocial se faz necessário, pois a má preparação pode proporcionar aos profissionais uma falsa impressão de que a ferramenta apenas trará novas dificuldades para a organização, o que conseqüentemente poderá gerar nestes uma certa resistência quanto a sua utilização.

4.2 Resistência na utilização do sistema

As mudanças podem se apresentar como uma barreira quando tratamos da inserção de sistemas de informação nas organizações, causando assim uma resistência, o que pode estar associado a não preparação dos funcionários para encarar essas mudanças. Considerando que os sistemas passaram a ser utilizados pelas organizações, os mesmos passaram a ser vistos como um dos principais motivos do surgimento das dificuldades operacionais, desconsiderando assim os principais motivos pelos quais a inserção dos mesmos foi considerada para a organização (BORGES, 2007). Diante disso, a resistência pode ser considerada um empecilho quanto a sua utilização, pois os funcionários além de desconsiderarem a importância dos sistemas, não se sentem motivados a buscarem conhecimento para uma boa operacionalização, haja vista que a má interpretação da utilidade, associado as alterações nas suas rotinas de trabalho, provocam a resistência na utilização.

Além disso, as empresas de pequeno porte, por possuírem uma administração tradicionalmente familiar, característica muito comum em empresas desse porte o que se aplica a empresa ora estudada. Tal modelo de administração também pode estar associada aos motivos

que levam a organização a apresentar barreiras quanto à implantação efetiva dos sistemas, muito por conta da falta de conhecimento inerentes aos processos e dos impactos que estes podem provocar na organização (SANTOS JUNIOR; FREITAS; LUCIANO, 2005). Deste modo, a resistência à mudança também por parte da direção da empresa, pode ainda mais provocar nos funcionários uma postura em que podem apresentar barreiras quanto a aceitação na utilização dos sistemas.

Os dados obtidos nesta pesquisa, trazem indícios de resistência na utilização do eSocial, mesmo este tendo seu uso obrigatório. Isso pode ser identificado muito por conta da falta de conhecimento a respeito deste. A própria falta de treinamento, já mencionada anteriormente, proporcionou o surgimento de algumas barreiras que levaram as profissionais de RH a terem uma visão, em certos aspectos, negativa do sistema e, conseqüentemente, resistirem as mudanças que se fizeram necessárias com a obrigatoriedade na utilização do sistema.

A falta de um contato prévio que trouxesse clareza do que realmente seria vivenciado com o uso obrigatório do sistema e as mudanças que este traria para as organizações fez com que a sua aceitação fosse dificultada. As entrevistadas concordavam que o sistema seria muito importante para a simplificação de alguns procedimentos antes praticados. Porém demonstraram vulnerabilidades quanto a utilização. Embora concordassem que o sistema poderia facilitar alguns procedimentos, as alterações na rotina de trabalho, oriundas da implantação do sistema, trouxeram mudanças em alguns procedimentos que antes eram realizados de outras formas, como por exemplo, as admissões. A mudança nesse exemplo específico foi confirmada quando se questionou sobre as mudanças nas rotinas após a chegada do eSocial, a entrevistada 2 afirmou que:

“[...]essa questão de admissão, por exemplo, eu tenho que admitir um funcionário dois dias antes dele começar a trabalhar, eu então, antes eu tinha um prazo maior que eu poderia admiti-lo, até o final do mês por exemplo[...]” (ENTREVISTADA 2).

Nota-se que a alteração, no exemplo dos procedimentos de admissões citado pela entrevistada 2, trouxe uma mudança quanto ao prazo para registro dos funcionários. Essa alteração afeta diretamente os procedimentos praticados antes da chegada do eSocial, o que demonstra claramente um dos motivos que podem levar os funcionários a resistirem a mudança, que é justamente a aparição de uma nova dificuldade que antes não existia. Essas alterações, como a do exemplo citado, trazem consigo novos procedimentos que muitas das vezes dificultam as rotinas praticadas antes delas. Outrora, o prazo para envio das admissões poderia ser até o dia 7 do mês subsequente ao da admissão, através do CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados, porém, como evidenciado na fala acima da entrevistada, atualmente o envio de cada admissão deve ser até o dia imediatamente anterior ao início das atividades do colaborador.

Vislumbrando trazer um pouco a discussão também para o lado da gestão da empresa, buscando identificar, através da visão das profissionais de RH, a influência que a gestão teve sobre as mudanças, notou-se que a direção esteve diretamente ligada a não adoção de medidas que direcionassem os profissionais para uma fácil aceitação a obrigatoriedade na utilização do eSocial. Quando questionadas sobre o direcionamento para as adaptações às mudanças por parte da direção, a entrevistada 2 afirmou que:

“[...]a direção ela não pediu uma mudança. O RH sentiu a necessidade de fazer. Então não me foi solicitado uma mudança na minha rotina ou

nada, eu que exponho para empresa a minha dificuldade, pra que eles possam me oferecer as ferramentas que eu preciso, mas na verdade não partiu deles[...]” (ENTREVISTADA 2).

Diante disso, constata-se que se a direção da empresa não estiver munida de conhecimentos necessários para conduzirem a organização frente a inserção das mudanças associadas as adaptações no uso dos sistemas, os funcionários tendem a agirem de forma desordenada o que pode proporcionar um desencontro de informações prejudicando assim o bom funcionamento do negócio, dificultando ainda mais a desenvoltura e aceitação na utilização da ferramenta.

Por se tratar de algo novo e por ser uma obrigatoriedade imposta pelo governo, as organizações não tiveram como optar pela não aceitação do uso da ferramenta. Embora resistissem a utilização, esta seria obrigatória e as mudanças nos procedimentos eram inevitáveis, já que a ferramenta trata de unificar em um único sistema virtual todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais das empresas presente em todo o país (BRASIL, 2014). O que de fato simplificaria alguns procedimentos, mas dado as mudanças, a resistência quanto a utilização do sistema devido as alterações e utilização dos novos procedimentos, causou aversão a mudança, pois a mecânica do funcionamento da organização teve que ser adaptada ao que o eSocial exige.

O eSocial se mostra como revolucionário, embora não tenha alterado nada na legislação brasileira, o seu surgimento movimentou as organizações em busca de adaptações a esse novo modelo de envio de informações aos órgãos fiscalizadores. Para as organizações que desconsiderarem a importância que ele trará para o bom funcionamento do negócio, as sanções que surgirão poderão levar a organização ao fim do seu funcionamento. A resistência quanto o uso só prejudicará a própria empresa, pois atualmente não há opção para não utilização, é preciso adaptar-se e levar em consideração a real importância dessa nova era na relação entre empregador, empregado e governo. A resistência na utilização do sistema só prejudica a empresa, e tal resistência compromete diretamente a usabilidade dos responsáveis pela manutenção da ferramenta.

4.3 Usabilidade

Com a criação por parte do governo federal da plataforma unificadora, o eSocial ficou responsável por todos os processos acerca da movimentação dos funcionários na organização, sejam eles admissões, licenças, desligamentos, remunerações, pagamentos, entre outros (EGESTOR, 2017). Nesse sentido, as organizações necessitariam preparar-se para as mudanças que surgiriam após a obrigatoriedade no uso da plataforma.

Com o incremento da plataforma, os setores de RH foram afetados diretamente, alterando assim muitas de suas rotinas e processos internos, pois a unificação de todos os sistemas altera o que antes era praticado. A burocracia dos procedimentos das documentações deu lugar a uma única plataforma eletrônica, que centralizou todos processos realizados, proporcionando assim uma maior facilidade na sua execução (WALTZ et al., 2017). Desta forma, para que a usabilidade da ferramenta fosse realizada de forma efetiva, a organização necessitaria considerar todo o processo de adaptação, para que este não trouxesse malefícios quanto a utilização da ferramenta.

Com isso, tanto a preparação dos profissionais quanto a boa observação por parte da organização aos cenários de mudanças, provenientes ao uso obrigatório do eSocial, estão diretamente ligados a eficácia na usabilidade, sendo que a má utilização pode ser considerada como um dos motivos para aparição de dificuldades após a obrigatoriedade no uso do eSocial.

Na busca para se constatar a aparição dessas possíveis dificuldades, questionou-se as entrevistadas há quanto tempo as mesmas atuavam na área, a entrevistada 1 mencionou que só atuava na área há dois anos, o que coincide com o início da obrigatoriedade do eSocial. Já a entrevistada 2 atua na área há seis anos. Em posse dessas informações notou-se que a entrevistada 2 poderia ter um maior conhecimento das atribuições inerentes a sua função, justamente por seu período de experiência na área. Entretanto, a entrevistada 2, mesmo com sua vasta experiência na área se mostrou mais fechada diante das alterações, isso devido a presença de vícios da função adquirido durante toda sua vivência no período em que o eSocial não se fazia presente nas suas rotinas.

A partir disso, quando questionadas sobre as alterações após o uso do eSocial, a entrevistada 1 afirmou que:

“Eu não tive mudança ainda, mas acho que a parte que mais afeta, é a parte da admissão, é, por questão de, do vício mesmo que já se vem trabalhando há bastante tempo, então acho que é a parte pior hoje é a admissão mesmo” (ENTREVISTADA 1).

Pode-se notar que a coincidência da entrada da entrevistada 1 no momento em que o eSocial passou a ser utilizado na empresa pode ter sido o motivo para que a mesma não mencionasse mudanças nas suas rotinas e nem dificuldade quanto a usabilidade da ferramenta, a mesma apenas apontou um ponto que seria muito afetado, que é o caso das admissões. Já a entrevistada 2 quando questionada sobre a sua percepção da ferramenta disponibilizada pelo governo, disse o seguinte:

“Eu acredito que hoje nós estamos tendo muita dificuldade de implantação, mas no futuro, numa visão mais futura, será de grande valia, assim, será uma ferramenta que se as empresas, é, atuarem de forma adequada, saberem utilizar de forma adequada, a gente vai conseguir diminuir o trabalho e vai facilitar muito a vida, porém, hoje a gente ainda tem muita dificuldade [...]” (ENTREVISTADA 2).

Notou-se que devido ao período de atuação na área da entrevistada 2, este sendo compreendido antes e depois do eSocial, a aparição do vício da função mencionada na fala anteriormente citada da entrevistada 1 se fez mais presente, levando assim a entrevistada 2 a apresentar maiores indícios de dificuldade quanto a utilização da ferramenta. Comprova-se assim que o processo de transição do antes e depois do eSocial, quando associado aos vícios da função podem proporcionar a aparição de dificuldades na utilização da ferramenta. Na fala anterior da entrevistada 1, a não menção de mudanças, pode estar associada a não vivência no período que antecedeu o incremento do eSocial, facilitando assim a sua adaptação ao “novo” sem a presença de vícios, inerentes a função, adquiridos num período antes do incremento do eSocial.

A experiência da entrevistada 2 também pode ser interpretada como desgaste devido ao seu tempo de trabalho, o que proporcionou um fechamento para a aceitação do uso na nova ferramenta do governo. Já para a entrevistada 1, por não ter vivenciado o período antes do eSocial, se mostrou mais aberta às mudanças, demonstrando uma melhor aceitação para a utilização da ferramenta. As novas atualizações associadas ao uso da tecnologia são menos aceitas por pessoas acostumadas com as suas rotinas atuais, que já desempenham há bastante tempo.

Embora tenha sido apresentado com uma ideia de facilitação, o eSocial pode apresentar modificações na rotina do trabalho, visto que a sua inserção traz junto consigo alterações em procedimentos, tais modificações podem gerar custos para serem implementados na empresa, além dessas modificações, as rotinas de trabalho da organização também sofreram alterações (ORTH; SOUSA, 2020). Com isso, pode-se confirmar que de fato a vivência dos profissionais que atuavam no antes e no depois do eSocial, sofrem mais com as alterações nas suas rotinas de trabalho, proporcionando assim possíveis dificuldades na usabilidade da ferramenta.

Constatou-se que, a usabilidade do sistema pode ser prejudicada quando os vícios da função se chocam com as alterações nos procedimentos de rotina. Vivenciar a inserção do sistema, sem que haja nenhuma experiência antes dele, trouxe a entrevistada 1 uma melhor adaptação, pois as suas rotinas foram sendo criadas a partir do que o eSocial exigia. Já para a entrevistada 2, que já possuía uma atuação na área antes do surgimento do sistema, a sua rotina teve que ser modificada e algumas delas foram prejudicadas devido a seus hábitos preexistentes.

Diante o exposto, percebe-se que a utilização do eSocial trouxe muitas mudanças para a atuação das rotinas organizacionais, especialmente para o RH. A ideia de facilitação, principalmente pela unificação em um único sistema virtual de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais das empresas presente em todo o país, a longo prazo trará mais agilidade nos processos das informações, proporcionando um controle eletrônico destas o que consequentemente diminuirá a quantidade de arquivos físicos na empresa. Entretanto, o modo de gestão das informações que serão fornecidas ao governo necessita de adaptações, pois o nível de assertividade na comunicação dessas informações deve ser o maior possível devido a identificação de erros por parte dos órgãos fiscalizadores ter sido facilitada também pela centralização das informações, necessitando assim de um preparo tecnológico e pessoal para o manuseio da ferramenta.

As rotinas antes praticadas deverão sofrer inúmeras alterações para adequar-se ao novo modelo de troca de informações com o governo federal. Os gastos da empresa com a atualização dos seus sistemas de departamento pessoal e folha de pagamento, bem como toda a revisão dos processos internos praticados anteriormente a utilização do eSocial, terão que ser considerados para essa nova realidade.

A partir disso reconhecesse-se a necessidade de profissionais que consigam se adaptar as transformações impostas pelo ambiente, especialmente as mudanças impulsionadas pelo uso da tecnologia. A presença desses profissionais proporcionará uma facilitação para a organização frente ao dinamismo dos processos de modernização, possibilitando um melhor desempenho para acompanhar os avanços associados ao uso da tecnologia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo identificar quais as dificuldades encontradas pelos profissionais de recursos humanos com a implementação e utilização do eSocial em uma empresa de pequeno porte situada na cidade de Campina Grande-PB.

A partir dos dados obtidos através das entrevistas, evidenciou-se que a aparição das dificuldades se deu desde do momento em que as profissionais apresentaram indícios de um mau treinamento para vivenciar a nova realidade com o uso do eSocial, até as dificuldades que geram uma certa resistência na utilização, o que consequentemente levou a dificuldades na usabilidade da ferramenta.

Dado o primeiro momento, que proporcionou a má impressão no primeiro contato das profissionais com a ferramenta, as dificuldades devido as alterações que esta trouxe para as suas rotinas proporcionaram o surgimento da resistência quanto a utilização, pois embora viesse com

a proposta de facilitar o meio utilizado para fornecimento das informações prevista na legislação brasileira, o eSocial requeria mudanças nos procedimentos praticados antes do seu surgimento. Ainda, pode-se inferir que o surgimento da aversão à mudança esteve também associado a desconsideração e a falta de direcionamento por parte da gestão da empresa o que prejudicou as tomadas de decisões em direção as adaptações requeridas pela obrigatoriedade na utilização da ferramenta.

Pode-se também identificar que as dificuldades na utilização também estão associadas aos vícios da função, ou seja, o modo como antes era realizado os procedimentos geraram vícios, o que acarretou dificuldades após as mudanças oriundas da implementação do eSocial, esses vícios foram melhor identificados nas informações dadas pela entrevistada 2 que vivenciou o antes e depois da implementação.

Com a obtenção dos dados da pesquisa, a mesma se mostra relevante devido a busca por identificar as dificuldades enfrentadas pelos profissionais da área de Recursos Humanos numa empresa de pequeno porte. Tal identificação nos mostra que a busca por se manter sempre à procura de novos conhecimentos pode proporcionar uma adaptação sem maiores dificuldades. O dinamismo do atual contexto de negócio movidos pelos processos de modernização os exige cada vez mais estar aberto a mudanças.

Desta forma, este trabalho tem o potencial de contribuir para os pequenos negócios, no sentido de atentar-se que, embora sejam considerados pequenos negócios, os avanços não os exime de buscar uma preparação para adaptar-se. A desconsideração da importância desses processos pode causar o fim do negócio, pois se levarmos em consideração o exemplo do eSocial, se os processos de adaptação para sua utilização for desconsiderado a organização sofrerá sanções que poderá levar a organização a falência.

Algumas limitações surgiram ao longo da pesquisa, mas não comprometeram o atendimento do objetivo proposto nesse trabalho. Especialmente em decorrência da pandemia causada pelo covid-19, a qual estabelecia medidas de distanciamento social. Tal distanciamento dificultou a definição de como seriam coletados os dados e o contato com as entrevistadas, envolvendo um tempo maior do que o esperado.

Por fim, sugere-se que novos estudos sejam realizados, novas pesquisas que abranjam empresas de todos os enquadramentos, afim de identificar se as dificuldades apresentadas nas empresas de pequeno porte prevalecem em empresas dos mais diversos enquadramentos.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BERTIN, G. et al. RH 4.0: O que as grandes empresas vêm fazendo para se adequar à quarta revolução industrial. In: JUNIOR, C. J. C.; CRIVELARO, M.; SANCHEZ, W. M. (Org.). **A transformação digital e os novos desafios da área de Recursos Humanos**. 1ª Edição. São Paulo: Soul, 2019. Cap. 2, p. 31-65.

BOHLANDER, G. W.; SHERMAN, A.; SNELL, S. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

BORGES, T. N. Gerenciamento dos Recursos Humanos aplicados aos Sistemas de Informações Contábeis sob a ótica da Gestão do Conhecimento. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 18, n. 1, p. 117-137, 2007.

BRASIL. Decreto nº 8373 de 11 de dezembro de 2014. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/decreto/d8373.htm>. Acesso em: 23 set.2020.

BRASIL. Governo Federal. Conheça o eSocial. Disponível em: <<https://www.gov.br/esocial/pt-br>>. Acesso em: 19 abr. 2021.

CARVALHO, Z. eSocial – **Guia Prático Para Implantação nas Empresas e Escritórios Contábeis**. Zenaide Carvalho. Santa Catarina: Florianópolis, 3ª ed. digital 2018.

DUTRA, J.; HIPÓLITO, J. A. **Remuneração e recompensa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

EGESTOR. **O que é o eSocial e como ele funciona?** Disponível em: <<https://blog.egestor.com.br/esocial/>>. Acesso em: 04 mai. 2021.

FERREIRA, P. A. O avanço da tecnologia e as transformações na sociedade. **Agência Nacional de Notícias**, out., 2017. Disponível em: <<https://noticias.portaldaindustria.com.br/artigos/paulo-afonso-ferreira/o-avanco-da-tecnologia-e-as-transformacoes-na-sociedade/>>. Acesso em: 29 set. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisas**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2012.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de informações gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

LIMA, M. A. M.; LIMA, I. V. A gestão por competência e as funções de recursos humanos: estudo de caso na Universidade Federal do Ceará (UFC). **Revista Ciências Administrativas**, v. 19, n. 2, p. 698-740, 2013.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

MARIN, J. H.; SILVA, L. S.; GONÇALVES, N. O. **Auditoria trabalhista com ênfase no eSocial** (versão 2.1). 1. ed. São Paulo: IOB SAGE, 2015.

NASCIMENTO, P. S. F. do. **Os direitos sociais em prol do trabalhador brasileiro**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 27 set. 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.45281&seo=1>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004. 431p.

ORTH, A. C.; APARECIDA SOUSA, T. IMPLEMENTAÇÃO DO E-SOCIAL E SEUS IMPACTOS. **Revista GEDECON - Gestão e Desenvolvimento em Contexto**, v. 8, n. 1, p. 87-98, 1 out. 2020.

POTTER, R.; RAINER, J. R. K.; TURBAN, E. **Administração de Tecnologia da Informação**. Tradução por Teresa C. F. Souza. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMPELOTTO, A.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 4, p. 959-983, 2015.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SACCOL, A. Z. et al. Sistemas ERP e seu impacto sobre variáveis estratégicas de grandes empresas no Brasil. In: SOUZA, C. A.; SACCOL, A. Z. (Orgs.). **Sistemas ERP no Brasil: teoria e casos**. São Paulo: Atlas, 2003.

SAKAMOTO, K. **Como implementar um call center**. São Paulo: Happy Few, 2001.

SANTOS, G. S.; CONTADOR, J. C. Planejamento de sistemas de informação: avaliação do estudo de Sullivan. **Gestão e Produção**., São Carlos, v. 9, n. 3, p. 261-275, 2002.

SANTOS JUNIOR, S.; FREITAS, H.; LUCIANO, E. M. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. **Revista de Administração de Empresas-eletrônica**, v. 4, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2005

SOLTEIRO, B. G. et al. As novas tecnologias e seus impactos na área de Recursos Humanos. In: JUNIOR, C. J. C.; CRIVELARO, M.; SANCHEZ, Wagner M. (Org.). **A transformação digital e os novos desafios da área de Recursos Humanos**. 1ª Edição. São Paulo: Soul, 2019. Cap. 3, p. 72-73.

THOMAZ, A. da R. **O impacto da tecnologia nas pequenas e médias empresas**: a adequação de recursos financeiros diante da recessão econômica. Trabalho de curso defendido em, 01/12/2017.

VELLUCCI, R. G.; VENELLI-COSTA, L.; CAPELLOZA, A.; KUBO, E. K. M. Os Desafios da Implantação do eSocial. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, v. 12, n. 1, p. 67-81, 2018.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

WALTZ, R. C.; PEREIRA, T. N.; LIMA, C. S. **As vantagens do e-Social e seus impactos no Departamento Pessoal e nos processos fiscais dos órgãos competentes**. Ponta Grossa-PR. ADM, 2017.

WROBLESKI, S. Número de fiscais do trabalho despenca e MPT aciona Justiça para garantir contratações. **Repórter Brasil**, jun., 2014. Disponível em: <<https://reporterbrasil.org.br/2014/06/numero-de-fiscais-do-trabalho-despenca-e-empt-aciona-justica-para-garantir-contratacoes/>>. Acesso em: 29 set. 2020.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração – UFSC. Brasília, 2009.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

- 1 - Qual seu nível de escolaridade?
- 2 - A quanto tempo atua na área de Recursos Humanos?
- 3 - Qual sua percepção sobre o eSocial?
- 4 - Há quanto tempo você utiliza a ferramenta eSocial?
- 5 - Como foi o processo de implantação do eSocial? Se sim, houve treinamento?
- 6 - Participou de algum tipo de evento de qualificação em relação ao eSocial? Se sim, qual?
- 7 - Como você avalia o seu conhecimento em relação as exigências do eSocial?
- 8 - Com a chegada do eSocial houve alteração na sua rotina de trabalho? Se sim, poderia elencar quais as atividades do setor de recursos humanos tiveram mudanças?
- 9 - Você conhece todas as funcionalidades do eSocial associadas a rotina do RH? Comente sobre.
- 10 - Sobre os dados cadastrais dos funcionários junto a ferramenta, como acontece o acompanhamento? Vocês realizam esse acompanhamento?
- 11 - Você é ciente que o descumprimento dos prazos (dos eventos enviados ao eSocial) pode gerar multas? Como se dá o controle dessas ações?
- 12 - Foram requeridas muitas mudanças no RH frente ao e-social? Na sua opinião, quais foram as principais mudanças?
- 13 - Quais as principais dificuldades e/ou desafios enfrentados para a adequação do setor de Recursos Humanos para a implantação do eSocial?

AGRADECIMENTOS

Agradecer em primeiro lugar ao meu bom Deus, que me deu a chance de viver esse momento ímpar em minha vida. Agradecer também por ter me dado tamanha determinação que me conduziu para que eu fosse capaz de concluir essa etapa tão importante e sonhada por mim, embora todas as dificuldades apresentadas eu fui capaz de sobressair a todas elas e chegar até o fim.

Aos meus familiares, em especial a meus pais, dizer que vocês são a base de tudo, sem vocês eu não seria a pessoa que sou. Tudo que eu busco galgar em minha vida, antes de tudo questiono a mim mesmo se isso irá orgulhá-los, pois de nada valeria a pena se minhas conquistas não fizerem sentirem orgulho junto comigo. Vocês são a minha maior fonte de inspiração.

A minha namorada, por ser sempre a minha motivação nos momentos em que eu mais me sentia incapaz, me dando forças e não deixando com que eu desistisse no meio do caminho. Por ouvir sempre os meus desabafos, por me fortalecer e está sempre ao meu lado, sendo meu apoio em todos os momentos, obrigado por toda cumplicidade de sempre.

A minha Profa. Ma. Jaysa Eliude Aguiar dos Santos, agradeço por todo conhecimento adquirido ao longo de toda a graduação e por toda paciência e presteza durante a orientação do meu trabalho de conclusão de curso. Agradecer por sempre me motivar a buscar o meu melhor e por toda atenção durante a orientação. Em nome de Jaysa, agradeço a todos os professores com quem tive alguma troca de conhecimento durante toda a graduação, saibam que vocês são importantíssimos para a construção de uma sociedade melhor.

E aos amigos que a UEPB me trouxe, meus sinceros agradecimentos por toda troca de conhecimento e experiências durante todo esse tempo, em especial, agradeço a Marcson, Débora e Jessyca, por sempre se fazerem tão presentes, por estarem sempre dispostos a ajudar no que fosse preciso, cada um de vocês possuem uma parcela de importância nessa minha conquista, os levarei comigo para além da universidade.