



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE – PB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

VÍTOR MARINHO MAGLIANO

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS: ROTINAS ADOTADAS PELA
BEBELU SANDUÍCHES EM CAMPINA GRANDE – PB**

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

VÍTOR MARINHO MAGLIANO

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS: ROTINAS ADOTADAS PELA
BEBELU SANDUÍCHES CAMPINA GRANDE – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Departamento de
Administração e Economia da Universidade
Estadual da Paraíba, em cumprimento às
exigências para obtenção do grau de Bacharel
em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas

Orientador: Prof. Esp. Luís de Sousa Lima

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

É expressamente proibida 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 da dissertação.

M195r Magliano, Vítor Marinho
Recrutamento e seleção de pessoas [manuscrito] : rotinas
adotadas pela Bebelu sanduíches em Campina Grande – PB / Vítor
Marinho Magliano. - 2015.
21 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, 2015.
"Orientação: Prof. Esp. Luís de Sousa Lima, Departamento de
Administração e Economia".

1. Gestão de pessoas. 2. Recrutamento de pessoas. 3.
Recursos humanos. I. Título.

21. ed. CDD 658.3

VÍTOR MARINHO MAGLIANO

10p (den)

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS: ROTINAS ADOTADAS PELA
BEBELU SANDUÍCHES CAMPINA GRANDE – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências
para obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Aprovado em: 30/05/2016.

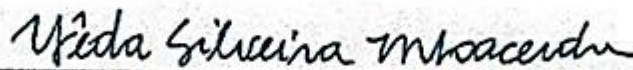
BANCA EXAMINADORA



Prof. MSc. Luis de Sousa Lima (UEPB)
(Orientador)



Prof. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
(Examinadora)



Prof. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)
(Examinadora)

CAMPINA GRANDE – PB

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS: ROTINAS ADOTADAS PELA BEBELU SANDUÍCHES CAMPINA GRANDE – PB.

MAGLIANO, Vítor Marinho¹
LIMA, Luís de Sousa²

RESUMO

O objetivo deste artigo foi descrever as rotinas de recrutamento e seleção adotadas pela Bebelu Sanduíches em Campina Grande – PB. O referencial teórico foi baseado em autores tais como: Ribeiro, 2006; Boas e Andrade, 2009; Marras, 2009 e Chiavenato, 2010. O espaço da pesquisa foi o *locus* da Bebelu Sanduíches Campina Grande – PB. Quanto aos procedimentos metodológicos adotaram-se pesquisas do tipo exploratória, descritiva e bibliográfica em um estudo de caso. No que se refere à apresentação dos resultados constataram-se que no primeiro processo de agregar pessoas são utilizadas agências de recrutamento de pessoas tais como: CIEE, SINE e Projeto Vira Vida, este último que utiliza uma tecnologia de intervenção social e oferece aos participantes a oportunidade de adquirir conhecimentos e desenvolver suas habilidades, mediante um treinamento que lhes oferece um diferencial para ingresso no mercado de trabalho. E na fase de seleção avaliam-se os mais qualificados (funcionários ou estagiários) para o posterior treinamento e futura contratação.

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

ABSTRACT

The aim of this paper was to describe the routines of recruitment and selection adopted by Bebelu Sandwiches in Campina Grande - PB. The theoretical framework was based on authors such as Ribeiro, 2006; Good and Andrade, 2009; Marras, 2009 and Chiavenato, 2010. The area of research was the locus of Bebelu Sandwiches Campina Grande - PB. The methodological procedures were adopted research exploratory, descriptive and bibliographical in a case study. As regards the presentation of the results found that in the first process to bring people people recruitment agencies are used such as CIEE, SINE and Project Vira Life, the latter using a social intervention technology and offers participants the opportunity to acquire knowledge and develop their skills through a training that offers them a differential to enter the labor market. And in the selection phase to assess the most qualified (employees or trainees) for further training and future employment.

Keywords: People Management. Recruitment. Selection.

¹ Graduando em Administração pela UEPB. E-mail: <vitor_magliano@hotmail.com>

² Professor Orientador. Especialista em Administração pela UEPB. E-mail: <admluisdesousalima@hotmail.com>

1 INTRODUÇÃO

Na vida cotidiana as pessoas trazem para as organizações sociais suas habilidades, conhecimentos, atitudes, comportamentos e percepções. Sejam diretores, gerentes, funcionários, operários e técnicos, as pessoas desempenham papéis diferentes – os cargos – dentro da hierarquia de autoridade e de responsabilidade existentes nas empresas e na sociedade. Além disso, as pessoas são diferentes entre si, constituindo um recurso diversificado face às diferenças individuais de personalidade, de experiência e motivação.

Observa-se como um fator imprescindível para as organizações, a necessidade de recrutar e selecionar os mais qualificados profissionais disponíveis no mundo do trabalho para o exercício de suas funções de múltiplas tarefas, motivando-os para o uso de suas habilidades e competências em prol dos objetivos individuais e organizacionais.

Falando agora sobre o mercado de trabalho brasileiro, constata-se que existe um grupo de cidades médias, com mais de 200.000 habitantes, que se desenvolvem mais rapidamente do que a média nacional brasileira. Além de atrair mais investimentos do que seus pares federativos, esses municípios empregam mais profissionais e recebem mais imigrantes em busca de oportunidades de trabalho; e Campina Grande encaixa-se nesse perfil de desenvolvimento acelerado, sendo alvo de empreendimentos de vários setores, incluindo os de franquia e especificamente as franquias de alimentação.

Tudo isso implica em um estudo de caso sobre a franquia de *fast food* da Bebelu Sanduíches Campina Grande, empresa pela qual, as rotinas de recrutamento e seleção podem fazer grande diferença para agregar os melhores profissionais em seu quadro de colaboradores.

Portanto, questiona-se: Quais as rotinas de recrutamento e seleção adotadas pela Bebelu Sanduíches em Campina Grande – PB?

Face ao exposto, este artigo tem como objetivo descrever as rotinas de recrutamento e seleção adotadas pela Bebelu Sanduíches em Campina Grande – PB.

Sabe-se que os processos de recrutamento e seleção de funcionários experientes disponíveis no mercado de trabalho, são encaminhados através do Sistema Nacional de Emprego (SINE), e os estagiários, geralmente são indicados pelo Centro de Integração Empresa Escola (CIEE); bem como, alunos do Projeto Vira Vida, integrando-os ao ambiente profissional, permitindo o desenvolvimento da consciência crítica e a capacidade de compreender a realidade e nela interferir. Assim, descrever o processo de recrutamento e

seleção que vem sendo adotado pela organização objeto de estudo é de grande relevância. Neste contexto, justifica-se a importância do tema.

Para melhor exposição do assunto, o artigo encontra-se estruturado da seguinte maneira: Resumo, Abstract, Introdução, Referencial Teórico, Caracterização da Empresa, Metodologia, Apresentação dos Resultados, Considerações Finais, Referências e Apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ADMINISTRAÇÃO – CONCEITO

Confirma afirma Headly (2014, p. 78), a Administração é vista como “[...] ato de trabalhar com e por intermédio de outras pessoas para realizar os objetivos da organização, bem como de seus membros”.

Administração pode ser vista como o ato ou processo de gerir, reger ou governar empreendimentos públicos ou privados, em que o responsável por sua efetivação será personificada na figura do administrador (gestor), que tem a tarefa de planejar, organizar e controlar a eficiência do processo para, sobretudo, buscar a eficácia organizacional.

2.1.1 Áreas da Administração

Assim como toda ciência, a Administração está dividida em áreas, visando assim uma melhor especificidade dos conhecimentos e da prática administrativa, tais como:

- Produção de bens e serviços;
- Materiais e patrimônio;
- Orçamento e finanças;
- Comercialização;
- Recursos Humanos; e
- Logística e atividades correlatas.

Neste estudo, o foco é no processo de recrutamento e seleção de pessoas, como parte da gestão de recursos humanos.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Chiavenato (2010, p. 5), quando se reporta à Gestão de Pessoas, diz que:

Com a globalização dos negócios, o desenvolvimento tecnológico, o forte impacto da mudança e o intenso movimento pela qualidade e produtividade, surge uma eloquente constatação na maioria das organizações: o grande diferencial, a principal vantagem competitiva das empresas decorre das pessoas que nelas trabalham. São as pessoas que mantêm e conservam o *status quo* já existente e são elas – e apenas elas – que geram e fortalecem a inovação e o que deverá vir a ser. São as pessoas que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e dirigem os negócios da empresa. Inclusive dirigem outras pessoas, pois não pode haver organizações sem pessoas. No fundo, as organizações são conjunto de pessoas.

Ainda, de acordo com Chiavenato (2010), a Gestão de Pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos que compreende seis processos básicos:

- Processo de Agregar Pessoas,
- Processo de Aplicar Pessoas,
- Processos de Recompensar Pessoas,
- Processo de Desenvolver Pessoas,
- Processos de Manter Pessoas e o
- Processo de Monitorar Pessoas.

Dentre esses seis processos, o presente estudo objetiva o processo de Agregar Pessoas, que abrange os processos de Recrutamento e Seleção.

2.3 RECRUTAMENTO

A palavra recrutar, do francês *recruter*, teve a ver originalmente com alistamento para o serviço militar. Conforme Alencar (2008, p.198), estava relacionado com a prática de captação de recrutas para vagas de soldados ou postos de guerrilha. Na administração, é aplicado em alusão à guerra de cada dia pela sobrevivência.

Chiavenato (2010, p. 206) conceitua recrutamento como um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação, por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de Recursos Humanos as oportunidades de emprego que pretende preencher.

Segundo o mesmo autor existem dois tipos de recrutamento, o interno e o externo.

2.3.1 Recrutamento Interno

Para Marras (2009, p. 165), o recrutamento interno é aquele que privilegia os próprios recursos da empresa, utilizando os meios de comunicação internos para atrair pessoas que já

estão na empresa a concorrer a um novo cargo. O recrutamento interno pode também envolver transferência de pessoal, promoção de pessoal, transferências com promoção de pessoal, programas de desenvolvimento de pessoal e plano de carreiras de pessoal.

O recrutamento interno é um bom meio de recrutamento, pois os indivíduos já são conhecidos e a empresa lhes é familiar. Este tipo de recrutamento constitui, ainda, um procedimento bastante econômico e serve para demonstrar que a empresa está interessada em promover seus empregados. Com este tipo de recrutamento o gestor obtém informações mais precisas dos candidatos, a possibilidade de preparação para a promoção e melhoria do moral e das relações internas. (BOAS; ANDRADE, 2009, p. 38).

2.3.2 Recrutamento Externo

Quando não há candidatos suficientes dentro da empresa para preenchimento das vagas a empresa volta-se para projeção do suprimento externo de vagas.

Ribeiro (2006, p. 60) destaca como fontes de recrutamento externo os diversos elementos elencados abaixo:

- Cadastro de currículos;
- Anúncio de jornal;
- Cartazes e panfletos;
- Apresentação de funcionários;
- Agência de empregos;
- Anúncio em emissoras de rádio e serviço de auto-falantes;
- Estagiários;
- Contatos com outras empresas;
- Guardas-mirins;
- Escolas técnicas;
- Mão de obra temporária;
- Internet.

Baseando-se no que Ribeiro exemplifica, um dos caminhos do presente estudo é um dos elementos do recrutamento externo, o recrutamento de estagiários.

2.3.2.1 Recrutamento de Estagiários

Cada vez mais, o mercado necessita de profissionais competentes, preparados para lidar com situações novas e para tomar decisões adequadas, baseadas em conhecimentos técnicos e em experiências.

O trabalho intelectual não se transforma em prática por si só e a prática não substitui o conhecimento. Por isso o estágio é importante. Possibilita ao estudante compreender a realidade e os processos, identificar problemas e gerar soluções ao relacionar o conteúdo teórico com as

atividades do dia-a-dia, seja nas atividades de trabalho, de relacionamento humano, ou simplesmente como cidadão, propiciando ainda o início de uma rede de relacionamentos profissionais e a confirmação dos interesses para determinada área de atuação diante das possibilidades apresentadas pela profissão.

O sistema de estágio conforme aplicado atualmente foi amplamente difundido a partir do ano de 2008 com a criação da Lei do Estágio, de número 11.788 de 25 de setembro de 2008. Esta lei conceitua estágio em seu primeiro artigo como sendo:

ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

Além deste conceito ressalta-se que o estágio tem ainda a finalidade de integrar o estudante em um ambiente profissional, colocando o futuro profissional em contato com as diferentes realidades sociais, econômicas e culturais, proporcionando vivência e experiências que permitam ao estudante desenvolver uma consciência crítica e a capacidade de compreender a realidade e interferir sobre ela.

Neste sentido, conforme a própria lei do estágio em suas minúcias determina, nem todo o quadro de colaboradores de uma empresa pode ser de estagiários, tendo em vista que existe uma tabela que estabelece a quantidade de funcionários x estagiários. Embasando-se nesse pressuposto a empresa em análise utiliza-se do recrutamento de funcionários, sendo o Projeto Vira Vida uma das principais fontes desse recrutamento.

2.3.2.2 O Projeto Vira Vida

O Vira Vida é um dos exemplos bem sucedidos de como a educação e a qualificação profissional podem transformar a vida de adolescentes e jovens. O programa, criado em 2008 pelo Conselho Nacional do SESI, apoia meninos e meninas, com idade entre 16 e 21 anos, que sofreram violência sexual.

Utilizando uma tecnologia de intervenção social, o programa oferece aos participantes a oportunidade de adquirir conhecimentos e desenvolver suas habilidades, para alcançarem a transformação em suas vidas por meio da inserção no mercado de trabalho. O objetivo do Vira

Vida é garantir os direitos e elevar a autoestima desses adolescentes e jovens, criando as condições necessárias para que alcancem a autonomia e o desenvolvimento pleno de suas vidas.

O processo sócio educativo é desenvolvido em parceria com a Rede Nacional de Proteção das Crianças e Adolescentes e com as instituições que compõem o Sistema S (SESI, SENAI, SENAC, SESC, SEST, SENAT, SEBRAE e SESCOOP). Os cursos realizados combinam formação profissional e educação básica, além de atendimento psicossocial, médico e odontológico.

Atualmente, o programa atende mais de cinco mil jovens no Brasil, em 26 cidades. Os cursos já implantados abrangem as áreas de Moda, Imagem Pessoal, Turismo e Hospitalidade, Gastronomia, Comunicação Digital, Administração, dentre outros.

2.4 SELEÇÃO

Diante da grande competitividade no mercado de recursos humanos, selecionar pessoas torna-se fundamental, uma vez que são elas que proporcionam produtividade, qualidade e competitividade para as organizações. A seleção integra o processo de agregar pessoas, que funciona após a escolha das técnicas de recrutamento que melhor atendam as necessidades organizacionais vividas no momento, seguindo assim para o processo de seleção que é a escolha do profissional certo para ocupar o cargo certo.

Chiavenato (2010, p. 98) esclarece que a seleção é um processo decisório baseado em dados confiáveis para agregar talentos e competências capazes de contribuir no longo prazo para o sucesso da organização. As organizações escolhem as pessoas que desejam como colaboradores e as pessoas escolhem as organizações onde pretendem trabalhar e aplicar seus esforços e competências. Trata-se de uma escolha recíproca que depende de inúmeros fatores e circunstâncias.

Baseando-se ainda na última fonte citada, ressalta-se que os métodos usados para selecionar os candidatos mais adequados devem considerar sempre as características necessárias das pessoas para determinadas funções. No entanto, as formas para identificação destas características costumam ser complexas e, em geral, específicas de cada organização e função a ser ocupada. Nota-se, entretanto, que os métodos mais largamente utilizados se agrupam em cinco categorias:

- Entrevistas de seleção;
- Prova de conhecimento ou capacidade;

- Teste psicológico;
- Teste de personalidades e
- Técnicas de simulação.

Neste estudo o método de seleção que será analisado é a entrevista de seleção.

2.4.1 Entrevista de Seleção

É a técnica mais utilizada e que mais influencia a decisão final a respeito dos candidatos, deve ser bem elaborada e planejada, sendo o primeiro contato entre o candidato recrutado e gestor da vaga.

Para Boas e Andrade (2009, p.78) a entrevista é método utilizado em todos os processos de seleção, permitindo que a equipe de recrutamento e seleção tenha contato direto com o candidato e possa angariar informações mais precisas sobre o mesmo. Tomando como base esse pressuposto, ressalta-se que os processos seletivos realizados dentro de uma empresa possuem diferentes focos, objetivando ocupar diferentes cargos, e diferentes níveis de atuação, reforçando ainda que existem diferentes tipos de colaboradores que podem ser selecionados dentre eles, podemos citar: funcionários, estagiários, terceirizados, prestadores de serviço entre outros. O presente estudo objetivará relatar além do tradicional tipo de colaborador, o funcionário, abordar também a seleção de estagiários.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A organização objeto do estudo foi a franquia de *fast food* da marca Bebelu Sanduíches, situada na Praça de Alimentação do Partage Shopping na cidade de Campina Grande – PB. Além desta loja localizada em Campina Grande, a marca Bebelu Sanduíches possui ainda 80 lojas abertas ou em processo de abertura espalhadas por 16 estados do Brasil, caracterizando-se hoje, como o maior grupo de franquias do Norte e Nordeste do país.

A empresa serve refeições rápidas, tais como saladas, sucos, *milkshakes*, sanduíches naturais e grelhados com um toque genuinamente nordestino, além de serem preparados na hora. Realiza atualmente uma média de 6.000 atendimentos mensais, englobando os serviços de balcão e *delivery*.

O empreendimento estudado foi constituído em 2008 pelos sócios Francisco Magliano e Maristela Marinho, enquadrada na forma jurídica de Sociedade de Responsabilidade

Limitada. Conta atualmente com 13 funcionários, distribuídos entre os cargos de Gerente Administrativo, Gerente Operacional, Coordenador Operacional, Auxiliar de cozinha e Caixa. Empresa dispõe ainda, de 04 estagiários, divididos nos níveis operacional e administrativo,

4 METODOLOGIA

Para Gonsalves (2001 p. 62), “metodologia significa o estudo dos caminhos a serem seguidos, incluídos aí os procedimentos escolhidos”. Destarte, a metodologia adotada para este artigo, será dividida nas etapas, expostas a seguir:

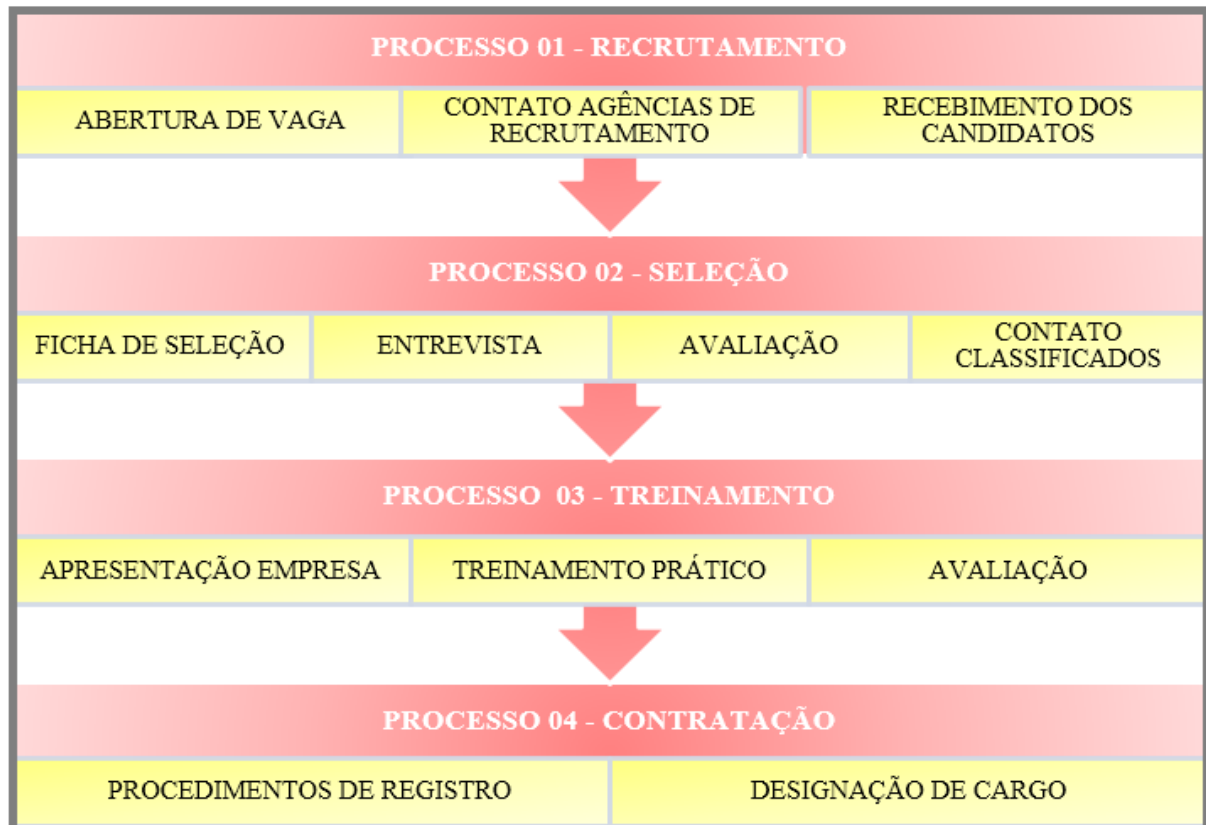
Para a realização deste artigo tornou-se como partida Vergara (2011), quando considera e define os tipos de análise.

- **Exploratória**, “[...] é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 2011, p.47), que neste caso é o primeiro estudo em bases científicas sobre o recrutamento e seleção na Bebelu Sanduíches Campina Grande.
- **Descritiva**, “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (idem, p. 47), para este caso o processo de recrutamento e seleção, bem como o espaço da pesquisa está demonstrado no capítulo 02.
- **Bibliográfica**, ainda, segundo o autor: “é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral” (idem, p. 48); pois foram consultados autores consagrados no tema recrutamento e seleção tais como Chiavenato (2010) e Ribeiro (2008), conforme constam nas referências.

A organização objeto de estudo, conforme, foi mencionado anteriormente é a Bebelu Sanduíches Campina Grande – PB, que atualmente conta com 13 funcionários efetivos e 4 estagiários. Logo, as rotinas de recrutamento e seleção serão expostas, a seguir.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta etapa, apresentam-se os resultados decorrentes das práticas de recrutamento e seleção da empresa Bebelu Sanduíches Campina Grande – PB.

Quadro 1 – Processos de recrutamento, seleção, treinamento e contratação da Bebelu Sanduíches, em C.G./PB.

Fonte: Autoria própria, maio de 2016.

Este quadro sintetiza a visão geral dos processos de recrutamento, seleção, treinamento e contratação adotados na Bebelu Sanduíches, em Campina Grande – PB cujo relato segue adiante:

5.1 PROCESSO 01 – RECRUTAMENTO

- **Abertura de vagas**

Nesta etapa as gerências administrativa e operacional decidem pela necessidade de um novo colaborador, e seu respectivo cargo. Obedecendo aos requisitos de proporcionalidade, os gerentes definem se esse novo colaborador será um funcionário ou estagiário.

- **Acesso às agências de recrutamento**

Em seguida é feito o contato junto às fontes de recrutamento de pessoas, no caso de uma ou mais vagas de estagiários são acessados o CIEE (Centro de Integração Empresa Escola) e o

Projeto Vira Vida. Em caso de funcionários, o SINE (Sistema Nacional de Emprego) e o Projeto Vira Vida.

O acesso a essas agências de recrutamento se dá através de um contato telefônico, seguido de um texto via *email* com os detalhes dos requisitos a serem preenchidos pelos candidatos, conforme consta o modelo no apêndice A.

- **Recebimento dos candidatos enviados pelas agências de recrutamento**

No dia, horário e local definidos no *email* encaminhado no processo de abertura da vaga, os candidatos serão recebidos pelos gerentes administrativo e o operacional. Em caso de processo seletivo de funcionários, as seleções ocorrem no espaço da Praça de Alimentação do Partage Shopping e nos processos seletivos de estagiários, as seleções ocorrem em uma estrutura fornecida pelo agente CIEE, em sua sede. Ainda nesta etapa é feita uma breve apresentação da empresa, explicando resumidamente, o que é uma franquia, o sistema de padrões que existe em uma franquia, os padrões específicos de uma franquia de alimentação, a quantidade de lojas existentes na rede, entre outros detalhes, além de especificações da vaga, os requisitos básicos e legais para ingresso na empresa e informações como o salário, os benefícios, o horário, o treinamento entre outros.

5.2 PROCESSO 02 – SELEÇÃO

- **Preenchimento da ficha de seleção**

Neste primeiro momento da seleção é solicitado o preenchimento da ficha para entrevista, presente no Apêndice B, para logo após, os candidatos serem chamados individualmente para a entrevista com os gerentes.

- **Entrevista dos candidatos pela gerência**

Nesta etapa, já com a ficha de seleção devidamente preenchida com os dados pessoais, os candidatos são entrevistados individualmente, de forma a conhecê-los um pouco melhor. Devido à experiência dos entrevistadores, foram desenvolvidas perguntas específicas para conhecer melhor os futuros colaboradores, levando em consideração que eles podem ou não possuir experiência de trabalho. Sendo este momento propício para recolher o maior número de

informações e experiências, mesmo que não tenham sido em um trabalho remunerado ou comprovado.

Seguindo a sequência de perguntas da ficha para entrevista, os entrevistadores conseguem captar informações dos candidatos, tais como: se tem ou não noções básicas de preparo de um alimento, noções de higiene e organização, liderança, habilidades manuais entre outros.

Este processo possui uma enorme importância na seleção, tendo em vista que nesse momento o candidato e os gerentes possuem uma conversa individual, podendo assim quaisquer dúvidas serem dirimidas, assim como os selecionadores terem a possibilidade de conhecer melhor o candidato.

- **Avaliação dos candidatos**

Após todos os candidatos serem entrevistados, os gerentes selecionam de forma classificatória os que melhor se encaixam no perfil procurado para o cargo definido no momento da abertura de vagas, reforçando que por existirem dois tipos de colaboradores procurados, são necessários para cada cargo habilidades diferentes.

- **Contato com os candidatos classificados**

Último momento da seleção, os entrevistadores fazem um contato telefônico para os candidatos classificados, informando o dia de início do treinamento e quem será o responsável por seu treinamento.

5.3 PROCESSO 03 – TREINAMENTO

- **Apresentação da empresa**

Na data e horário informado no contato telefônico, o candidato comparece a empresa e é recebido pelo Coordenador de plantão, que é o responsável pelo acompanhamento e avaliação do treinamento do candidato classificado, além disso, um dos gerentes presentes ou o próprio Coordenador faz a apresentação *in loco* da empresa, conforme roteiro constante no Apêndice C intitulado Dados Institucionais.

- **Início do treinamento prático**

Após a apresentação, o novo colaborador é direcionado para um dos setores da empresa, podendo ser copa, chapa ou atendimento, excluindo apenas o caixa, que exige uma experiência prévia e/ou período de um ano ou mais na empresa. Tendo em vista que é uma exigência da franqueadora todos os funcionários terem conhecimento de todos os setores da Bebelu, ao passar dos dias, o candidato agora em treinamento, passará por todos os setores da empresa.

- **Avaliação do treinamento**

Por um período de duas semanas, o novo colaborador será avaliado todos os dias pelo Coordenador e no final deste período a gerente operacional em conjunto com o Coordenador optam pela efetiva contratação, ou não, do novo colaborador, passando assim para o próximo processo.

5.4 PROCESSO 04 – CONTRATAÇÃO

- **Procedimentos de registros nos termos das leis trabalhistas**

Findo o período de avaliação do treinamento, é entregue uma lista de documentos admissionais, conforme consta no Apêndice D, para que o novo colaborador os providencie, sendo posteriormente enviados ao Departamento Pessoal e feitos os procedimentos de registros nos termos das leis trabalhistas.

- **Designação do cargo**

Por fim, são entregues as vias necessárias dos documentos de registros trabalhistas, devidamente assinados, ao novo colaborador comunicado sua contratação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se que este estudo sobre o tema recrutamento e seleção de pessoas: rotinas adotadas pela Bebelu Sanduíches, em Campina Grande – PB, o objetivo foi alcançado, considerando que, além da que sendo a revisão da literatura técnica pertinente ao tema, que teve como base autores mais destacados, como: Idalberto Chiavenato, Antônio Ribeiro, Boas e

Andrade e Jean Marras. Também, foram descritos os processos de recrutamento externo, adotados ao presente caso, através de agências de recrutamento tais como: Sistema Nacional de Emprego (SINE), Centro de Integração Empresa Escola (CIEE) e o Projeto Vira Vida.

Assim, pode-se perceber que após a fase de recrutamento, seguiu-se o estudo do processo de seleção mediante entrevista e avaliação dos candidatos, selecionando os mais qualificados profissionais e estagiários para os cargos. Ampliou-se então a pesquisa para os dois processos seguintes, treinamento e contratação, que embora não sejam objetos desta análise, estão descritos para efeito de uma visão geral do processo de Gestão de Pessoas na empresa estudada.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR, E. T. S. **Introdução ao recrutamento de pessoal**. São Paulo, Pioneira 2008.
- BOAS, Ana Analice Andrade; ANDRADE, Rui Otávio Bernandes de. **Gestão estratégica de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- BRASIL. Lei nº 11.788. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm> Acesso em: 22 mar. 2016.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- FUNDAP. **O que é estágio**. Disponível em: <http://estagios.fundap.sp.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=100&Itemid=121> Acesso em: 31 mar. 2016.
- GONSALVES, Elisa Maria. **Iniciação à pesquisa científica**. 2. ed. Campinas-SP: Alínea, 2001.
- HEADLY, Samara Silva; CAMPOS, Ivan Ferreira de. **Administração e teoria das organizações**. Londrina: UNOPAR, 2014.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2009.
- RATTO, Luiz. **Comércio: um mundo de negócio**. 2. ed. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2008.
- RIBEIRO, Antônio de Lima. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisas em Administração**. São Paulo: Atlas, 2011.
- VIRA VIDA. **Vira Vida – O programa**. Disponível em: <<http://www.viravida.org.br/programa>> Acesso em: 24 mar. 2016.

APÊNDICE A



SOLICITAÇÃO DE ABERTURA DE VAGA(S)

Ao Sr. (a)

...

Venho através desta, solicitar a abertura da(s) vaga(s) com as seguintes características:

- **Função:**
- **Quantidade vagas:**
- **Salário:**
- **Benefícios:**
- **Horário de trabalho:**
- **Experiência:**
- **Faixa etária:**
- **Sexo:**
- **Escolaridade Mínima:**
- **Data entrevista:**
- **Local para entrevista:**
- **Horário da entrevista:**

Campina Grande, ____/____/____

Sara Kali Comércio de Alimentos LTDA

APÊNDICE B



FICHA PARA ENTREVISTA

Nome completo: _____

Idade: _____

Endereço: _____

Bairro: _____

Cidade: _____

Telefones para contato: _____

Email: _____

Estado civil: _____

Filhos: () Não () Sim - Quantos? _____

Irmãos: () Não () Sim - Quantos? _____

Mora com os pais: () Não () Sim

Curso: _____

Ano/Semestre: _____

Turno: _____

Horário de termino da aula: _____

DADOS PARA PREENCHIMENTO DA EMPRESA

Número candidato: _____

Religião: _____

Participa de atividades religiosas: () Não () Sim

Descrição das atividades: _____

Outras experiências: _____

Colabora em casa: () Não () Sim

Observações: _____



APÊNDICE C



DADOS INSTITUCIONAIS

- **1º Passo – Apresentar equipe:**
 - Gerência (apresentar membros da equipe e passar sua responsabilidade na loja);
 - Equipe (apresentar equipe, pessoas, funções e atribuições);

- **2º Passo – Apresentar Loja:**
 - Visualizar loja pelo acesso da frente, fazer uma breve explicação sobre o posicionamento da frente de loja;
 - Equipamentos;
 - Comunicação social;
 - Entrar para a cozinha, mostrar setores e dar uma breve explicação sobre o posicionamento de equipamentos, para que serve cada um e como são usados.

- **3º Passo – Estoque:**
 - Subir para o estoque;
 - Mostrar separadamente o estoque seco;
 - Explicar formato de organização de produtos em câmara fria.

- **4º Passo – Vestiários:**
 - Mostrar vestiários;
 - Repassar importância de manter tudo organizado, com objetos pessoais guardados em armários organizadamente.

APÊNDICE D



LISTA DE DOCUMENTOS ADMISSIONAIS

- Carteira Profissional;
- 2 cópias - Carteira de Identidade;
- 2 cópias - CPF OU CIC;
- 2 cópias - PIS/PASEP;
- 2 cópias - Título de eleitor;
- 2 fotos 3x4;
- 02 cópias - Comprovante de residência com CEP (luz, água ou telefone), em seu nome ou do pai;
- 02 cópias - Certificado de reservista;
- 02 cópias - Carteira de motorista;
- Exame médico admissional (ASO)

Observação: O Direito ao benefício do Salário-Família contempla filhos até 14 anos de idade

- **Documentos necessários para o Salário Família:**
 - **Filhos com até 7 anos**
 - 2 cópias - Certidão de nascimento
 - 2 cópias - Caderneta de vacinação
 - **Filhos entre 7 e 14 anos**
 - 2 cópias - Certidão de nascimento
 - 2 cópias - Caderneta de vacinação
 - Declaração escolar