



## RESUMO

### Retenção de Pessoal: Estudo em supermercados de pequeno porte de Passo Fundo/RS

**AUTOR PRINCIPAL:**

Kleriane Napp Ribas

**E-MAIL:**

kleriane@upf.br

**TRABALHO VINCULADO À BOLSA DE IC::**

Não

**CO-AUTORES:**

Sem co-autores

**ORIENTADOR:**

Profa. Ms. Sibeli Paulon Ferronato

**ÁREA:**

Ciências Humanas, Sociais Aplicadas, Letras e Artes

**ÁREA DO CONHECIMENTO DO CNPQ:**

Ciências Sociais Aplicadas

**UNIVERSIDADE:**

Universidade de Passo Fundo

**INTRODUÇÃO:**

Segundo Chiavenato (2010, p.88), a rotatividade de pessoal (ou turnover) é o resultado da saída de alguns colaboradores e a entrada de outros para substituí-los no trabalho. Este estudo se justifica pela relevância desse tema e pelo alto índice de rotatividade no setor supermercadista. Diante deste contexto, coloca-se a seguinte pergunta: Como reter funcionários em dois supermercados de pequeno porte de Passo Fundo/RS? O objetivo geral do estudo é identificar maneiras para reter os empregados em dois supermercados de pequeno porte de Passo Fundo/RS. Os objetivos específicos são: Identificar as ações de retenção de pessoas desenvolvidas nos supermercados; Verificar como os colaboradores avaliam as ações de gestão de pessoas dos supermercados; Levantar causas das demissões nos últimos anos e a visão dos ex-colaboradores sobre as ações de gestão de pessoas dos supermercados; Calcular o índice de rotatividade dos supermercados; e sugerir um programa de retenção de colaboradores.

**METODOLOGIA:**

O trabalho se enquadrou em uma pesquisa descritiva, qualitativa, multicase. Para o desenvolvimento, a coleta de dados foi feita através de entrevistas semiestruturadas e questionário. A primeira entrevista semiestruturada foi feita com o responsável pelo setor de RH de cada supermercado, para identificar o nível de rotatividade dos colaboradores e políticas de retenção nos supermercados A e B. O questionário foi aplicado a 10 colaboradores do Supermercado A e 16 do Supermercado B, a fim de reconhecer práticas de Gestão de Pessoas atuais e a opinião dos mesmos em relação à valorização do trabalho, ambiente de trabalho e também, a relação com colegas e gestores. A segunda entrevista semiestruturada foi aplicada a três ex-colaboradores de cada supermercado com o intuito de identificar os motivos do desligamento e identificar problemas que os mesmos encontravam enquanto colaboradores da empresa. Os dados foram analisados por meio da técnica de conteúdo e análises estatísticas.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES:

Supermercado A - o índice de rotatividade de pessoal no ano de 2010 foi de 33,33% e no primeiro semestre de 2011 foi 23,26%. Segundo Pontes (1999, p.23) um índice aceitável de turnover gira em torno de 10% ao ano, portanto os índices de rotatividade de pessoal podem ser considerados relativamente altos. Já ao analisar os índices de rotatividade do Supermercado A com a Taxa de Rotatividade brasileira do Setor de comércio varejista, do ano de 2009, que foi de 37,6%, segundo o Ministério do Trabalho e emprego (2012), verifica-se que a empresa encontra-se dentro da média nacional. Em entrevista com o encarregado pelo setor de Gestão de Pessoas, identificou-se que há preocupação em manter os colaboradores e, por isso, estuda maneiras de oferecer incentivos. Há necessidade de melhoria em alguns processos, porém a maioria dos colaboradores mostrou-se satisfeita com a Gestão de Pessoas. Os ex-colaboradores, no geral, também demonstraram que enquanto trabalharam na empresa, sentiam-se satisfeitos e solicitaram desligamento devido à disponibilidade de outro emprego com melhores salários e oportunidades. Supermercado B : O índice de rotatividade de pessoal no ano de 2010 foi de 66,66% e no primeiro semestre de 2011 já era de 20,51%. Verifica-se, assim, que o índice de rotatividade de pessoal no ano de 2010 foi alto, comparando-se aos índices indicados pela literatura (Pontes, 1999) e pelo Ministério do Trabalho e Emprego (2012). No primeiro semestre de 2011, o percentual reduziu, no entanto, continua elevado. Após a entrevista com o gestor da empresa, verificou-se que a falta de um setor de Gestão de Pessoas traz sérios problemas, gerando falhas nos processos de seleção e recrutamento, remuneração e benefícios, dentre outros. Através da análise dos questionários aplicados aos colaboradores, destaca-se a insatisfação quanto à remuneração. Já os ex-funcionários, enquanto trabalhavam na empresa, sentiam-se desmotivados no que diz respeito à valorização, remuneração e benefícios.

## CONCLUSÃO:

Para reter os talentos humanos, sugere-se para as empresas pesquisadas a oferta de treinamentos, integração de novos funcionários, entrevistas de desligamento, melhoria na comunicação entre gestores e colegas, pois, para manter o colaborador na organização, primeiramente, é necessário que o mesmo sinta-se satisfeito e motivado dentro da mesma.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

CHIAVENATO, I. Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: Como agregar talentos à empresa. São Paulo: Manole, 2009.

\_\_\_\_\_. Gestão de pessoas. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LACOMBE, F. Recursos humanos: Princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Estudo sobre a rotatividade de mão de obra. Disponível em: [http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812CF587A5012D090A7A0554C6/rotatividade\\_mao\\_de\\_obra.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812CF587A5012D090A7A0554C6/rotatividade_mao_de_obra.pdf). Acesso em: 8 ago, 2012.

---

Assinatura do aluno

---

Assinatura do orientador