

Informação e capital humano como recursos para obtenção de vantagem competitiva na prestação de serviços contábeis, no município de Rolim de Moura- RO¹

Information and human capital as resources for obtaining competitive advantage in the provision of accounting services in the municipality of Rolim de Moura, Rondônia, Brazil

Ana Claudia Venturin da Costa²
Luís Roberto Sousa Mendes³

RESUMO

O ambiente de trabalho em que as empresas estão inseridas faz com que os gestores tomem atitude, sobretudo no que diz respeito à sua equipe de trabalho. Ou seja, estes precisam de pessoas qualificadas para se adaptar a esse novo cenário do ambiente organizacional. O capital humano de uma empresa se constitui em sua equipe de trabalho e é responsável pelo desempenho da organização, dessa forma se esse capital humano estiver bem capacitado torna-se um meio para proporcionar um ambiente mais produtivo e competitivo. A presente dissertação se propõe identificar e apresentar os elementos diferenciadores que tornam os colaboradores das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura – RO, fonte para obtenção de vantagem competitiva e como é a influência que o ambiente organizacional exerce sobre os colaboradores. Tem o objetivo de analisar a contribuição do capital humano no que concerne à vantagem competitiva, bem como verificar como o ambiente organizacional influencia o comportamento humano dentro da organização, de forma a propiciar uma melhor produtividade. Para a elaboração desse trabalho foi realizado um estudo de caso nas empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura – RO, onde foram aplicados questionários aos gestores/proprietários e também aos colaboradores. Com a análise feita da pesquisa pode-se perceber que quase todos os colaboradores das empresas se encontram satisfeitos frente às práticas administrativas da empresa em que atuam.

Palavras – chave: Capital Humano. Gestão do conhecimento. Vantagem competitiva. Produtividade. Comportamento humano.

¹ Artigo apresentado ao Programa de Mestrado Profissional em Administração da Fead – Centro de Gestão Empreendedora, na linha de pesquisa Estratégia, Competitividade e Inovação, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

² Acadêmica do curso de mestrado da Fead. *Email:* anaclaudia.venturin@gmail.com.

³ Professor e pesquisador em filosofia da informação, Doutor em Filosofia junto à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). *mendes.luis@ufsc.br*

ABSTRACT

The work environment in which companies operate causes managers taking actions, especially with regard to the work team. They need qualified people to adapt to this new scenario of the organizational environment. The human capital of a company is in its team and is responsible for the performance of the organization, so if this is well-trained human capital it becomes a way to provide a more productive and competitive. This thesis aims to identify and present that makes different elements among employees of service companies accounting Rolim de Moura - RO, their source of competitive advantage and how the influence that the environment has on organizational employees. Aims to analyze the contribution of human capital in relation to competitive advantage, as well as see how the organizational environment influences human behavior within the organization, in order to provide better productivity. For the preparation of this paper we present a case study in business accounting services Rolim de Moura - RO, which was applied questionnaires to managers / owners and also to reviewers. With the analysis of the survey it can be seen that almost all enterprise employees are satisfied with administrative practices ahead of the company where they work.

Keywords: Human Capital. Knowledge management. Competitive advantage. Product Human behavior.

1 INTRODUÇÃO

As transformações das organizações na sociedade contemporânea sinalizam para os gestores a tomarem atitudes e repensarem seus atos e práticas, visto que, com esse cenário competitivo, estes precisam de equipes com pessoas qualificadas e que tenham habilidade, flexibilidade e conhecimento para se adaptar ao contexto e à ampla complexidade de elementos que envolvem o ambiente organizacional.

Na busca de melhoria da qualidade, as organizações necessitam implantar ou melhorar suas estratégias, buscando novas técnicas e métodos com finalidade de otimizar os resultados das mesmas e fomentar o cenário econômico produtivo, onde os colaboradores de uma unidade podem ser parte importante nesse processo. Srour (1998) salienta que os últimos tempos se caracterizam por mudanças radicais nas relações de trabalho nas empresas competitivas, pois os trabalhadores deixaram de ser descartáveis e desqualificados para tornarem-se trabalhadores qualificados e polivalentes.

Os profissionais têm responsabilidades diretas na participação e no desenvolvimento da empresa, inclusive no apontamento de estratégias, o que instiga seus gestores a darem mais importância a seus colaboradores no intuito de aperfeiçoarem seus desempenhos empresariais,

que é a produtividade que o funcionário tem dentro da organização, sua capacidade de desenvolver as tarefas buscando o alcance dos mesmos objetivos da empresa.

A necessidade de mudanças e de melhores desempenhos empresariais tem aumentado muito no decorrer do tempo com a globalização⁴ e também com a velocidade das informações, o que incita as organizações a estarem sempre atualizadas no intuito de se posicionarem à frente no que tange à competitividade. O desempenho competitivo depende de vários fatores, habilidades e modelos de ação combinados. Segundo Pfeffer (1994) o sucesso de empresas tem sido atribuído à capacidade de criarem vantagens competitivas que lhes permitam distinguir-se de seus concorrentes, gerarem retornos econômicos positivos superiores e sustentarem essa distinção de forma continuada.

Dessa forma, o capital humano é um recurso que não se iguala a outras organizações, porquanto cada indivíduo é único, e por isso a possibilidade de ser um diferencial de fonte competitiva em uma empresa, visto que cada pessoa tem suas características próprias e comportamentos peculiares desempenhando atividades distintas de acordo com a realidade de cada ambiente em que se encontra, alcançando resultados diferentes entre as empresas.

A pesquisa foi iniciada na tentativa de conhecer, um pouco mais aprofundado, as contribuições que os colaboradores atribuem às empresas em que atuam. Conhecer um pouco da realidade de algumas empresas e a partir daí buscar entendimentos sobre situações vivenciadas nesses ambientes. Apontar quais são os elementos diferenciadores que esses colaboradores possuem e que agregam valor à empresa podendo, assim, ser uma fonte de competitividade para essas empresas.

A importância dessa pesquisa deve-se ao fato de os gestores dessas empresas terem o conhecimento do valor intangível que seus colaboradores agregam à sua empresa. O trabalho se justifica no sentido de buscar a importância e relevância do capital humano que existe dentro da organização e que os gestores possam compreender essa importância.

Por meio dessa pesquisa busca-se investigar os elementos diferenciadores que os colaboradores das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura possuem e que agregam valor a essas empresas, tornando uma fonte para a obtenção de vantagem competitiva, e como é a influência que o ambiente organizacional exerce sobre os colaboradores, uma vez que são

⁴ Termo que designa o fim das economias nacionais e a integração cada vez maior dos mercados, dos meios de comunicação e dos transportes. Sandroni, (1999, p. 265), Dicionário de Economia.

esses colaboradores que podem fazer a diferença dentro da organização, desempenhando suas atividades com maior eficácia. Tem como objetivos específicos: Analisar a contribuição do capital humano dentro de uma organização no que concerne à vantagem competitiva; Verificar como o ambiente organizacional influencia o comportamento humano dentro da organização, de forma a propiciar uma melhor produtividade; Identificar e analisar os principais elementos apresentados no estudo de caso proposto, que se representam como vantagem competitiva às empresas de serviços contábeis em Rolim de Moura-RO.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir será retratado o assunto relacionado ao tema do trabalho sob a visão de vários autores.

2.1 Gestão do conhecimento

Ao ressaltar o sentido da palavra conhecimento, Japiassú e Marconde (2006, p. 53), explica que a palavra conhecimento “deriva do latim *cognoscere*, que significa procurar saber, conhecer. Função ou ato da vida psíquica que tem por efeito tornar um objeto presente aos sentidos ou à inteligência.” A palavra indica que é procurar saber, ou seja, sempre estar em busca de novas descobertas. Direcionando para o meio profissional, sempre procurar novas formas de gerenciar as empresas.

Diante do cenário competitivo, as organizações têm ciência da importância do conhecimento e da informação para que se mantenham no mercado e, portanto, melhorar significativamente seu desempenho. Ao tratar o conhecimento, Beckman (1999), mencionado por Popadiuk e Santos (2010, p. 208) afirma que “ele pode ser conceituado como o raciocínio sobre informação e dados que possibilita ativamente o desempenho, a tomada de decisão, a solução de problemas, aprendizado e ensinamento.” Beckman continua afirmando que do ponto de vista organizacional, “o conhecimento é informação processada e integrada a rotinas e processos que possibilitam ação.” Se essa informação não for processada é simplesmente um amontoado de dados soltos. No entanto, quando essa informação passa pelo processamento é possível tomar alguma decisão, uma vez que agora já é conhecimento.

A gestão do conhecimento é considerada, por muitos autores, ainda recente no ambiente organizacional. São diversos os conceitos existentes e o uso de ferramentas tecnológicas no manuseio, processamento e análise das informações geradas.

Para Davenport e Pruzak (1998), o conhecimento advém da experiência e das práticas exercidas no ambiente organizacional, sob a influência de variáveis internas e externas à organização, onde a coleta de informações e adequado tratamento destas se faz cada vez mais importante e necessário às organizações que buscam ser e manterem-se competitivas.

Para os autores quando a empresa enriquece seu conhecimento ela passa para um novo nível de qualidade, criatividade e eficiência. Defende ainda que esta vantagem competitiva é sustentável por permitir a geração de crescentes e contínuos retornos, diferentemente dos ativos materiais que passam a sofrer depreciação à medida que são usados.

No texto anterior versou sobre o ambiente e os colaboradores da gestão do conhecimento, a diferença entre as formas de um líder atuar. No tópico seguinte será tratado sobre o capital humano, seus conceitos e relevância para as organizações.

2.2 Capital humano

O termo capital humano é definido por Sá, (2005, p. 57), no Dicionário de Contabilidade, como:

a força de trabalho do pessoal de uma empresa para produzir lucros. Capacidade intelectual, de experiência, cultura, habilidade e desempenho do pessoal de uma empresa ou relação à eficiência da atividade. Avaliação da força agente do pessoal interno sobre o patrimônio da empresa. Valor de uma equipe de trabalho em uma empresa quanto à capacidade operacional.

O conceito de capital humano vem sendo estudado desde 1950, nas ciências econômicas, visando estabelecer como o investimento em educação que pode gerar ganhos profissionais e pessoais e o crescimento econômico do país. Carbone *et al*, (2009, p.141) define “capital humano como sendo o exercício pleno das competências humanas num contexto de trabalho,” assim para o autor as competências são passíveis de mensuração baseadas no desempenho do indivíduo.

O capital humano também pode ser definido como a experiência, o poder de inovação e a habilidade dos funcionários para a realização de suas atividades; os valores, a cultura e a filosofia da empresa (NAKAYAMA, 2001). Gubman (1999) salienta que esse é um dos principais componentes intangíveis do valor da empresa, e um dos principais instrumentos na geração de riquezas e prosperidade de um negócio. Cada ser humano tem um valor intrínseco

que, no mundo organizacional, esse valor é materializado na contribuição que cada um traz para a empresa quando coloca suas competências a serviço do negócio.

As pessoas representam recursos estratégicos para a organização à medida que utilizam seus conhecimentos e habilidades para efetuar acordos, ganhar mercado e fornecer seus serviços ao cliente em nome da organização. A área de recursos humanos, dentro desse novo contexto, busca consolidar seu espaço, atuando como núcleo central de onde devem emanar e/ou consolidar propostas que satisfaçam aos anseios e necessidades tanto da organização, quanto dos funcionários (SARSUR, 2003).

Muitas organizações já têm conhecimento da relevância do capital humano em seus resultados. Segundo definição de Becker (1993) citado por Viana e Lima (2010, p. 139), o capital humano “é um conjunto de capacidades produtivas que uma pessoa pode adquirir, devido à acumulação de conhecimentos gerais ou específicos, que podem ser utilizados na produção de riqueza,” onde o indivíduo utilizará essa produção de riquezas em benefício da organização que desempenha suas funções laborais, levando maiores resultados.

Cunha (2007, p. 28) versa sobre a importância do capital humano afirmando que “a aquisição de mais conhecimentos e habilidades aumenta o valor do capital humano das pessoas, aumentando sua empregabilidade, produtividade e rendimento potencial.” Ainda sobre o referido tema, Schultz (1964), da mesma forma, também contribui mencionando que “a qualificação e o aperfeiçoamento da população, advindos do investimento em educação, elevariam a produtividade dos trabalhadores e os lucros dos capitalistas, impactando na economia como um todo.” Melhorando assim, seu desempenho dentro da organização em que atua, possibilitando, em contrapartida, um maior crescimento profissional.

Ao observar o complexo e dinâmico ambiente dos negócios onde a informação tem se tornado o maior capital da organização, Venetianer (2007, p. 02) contribui, afirmando que “o capital humano de uma empresa constitui a sua vantagem competitiva mais crucial”. O autor afirma que um adequado programa de incentivo e recompensas facilita a retenção destes profissionais, porém é uma alternativa complexa.

2.2.1 Capital humano como diferencial competitivo

O capital humano de uma empresa se constitui em seu corpo funcional, sua equipe de trabalho. Na concepção de Stewart (1998, p. 3) o capital humano é:

Toda capacidade, conhecimento, habilidade e experiência dos empregados e gerentes. O capital humano inclui também a criatividade e a inovação organizacional, observando-se com que frequência novas ideias são geradas dentro da empresa, ou com que frequência estas ideias são implementadas, ou ainda qual o percentual de sucesso na implementação destas ideias. Resumidamente, o capital humano é aquilo que as pessoas levam para a casa no final do expediente.

Esse capital, de acordo com o referido autor, é responsável pela criatividade e inovação, sendo assim um forte meio para proporcionar um ambiente competitivo. Para Gil (2009, p. 39 e 40) “a área de gestão de pessoas detém muitos dos elementos requeridos para que a organização seja competitiva, já que ela permite controlar custos, melhorar os níveis de qualidade e criar distintas capacidades.” Sendo assim, os gestores precisam aperfeiçoar seu pessoal para que possam utilizar melhor a mão de obra disponível à organização e torná-la um diferencial. Para possuir esse diferencial é necessário que a organização possua algo que as demais não tenham. Os trabalhadores de uma empresa são únicos, dotados de peculiaridades que não podem ser copiadas pela concorrência, o que pode propiciar uma organização mais competitiva.

Sobre a competitividade, Rosa e Silva (2003, p.191) afirmam que é considerada como a “capacidade de uma empresa, setor, região ou país em assegurar ou ampliar, de forma duradoura e sustentada, sua posição no mercado”. Uma empresa competitiva deve ser diferenciada no mercado, com produtos e serviços que atendam às expectativas dos clientes e com atendimento de qualidade, sempre procurando características que podem ser peculiares à empresa.

Diante do exposto, a vantagem competitiva advém daquilo que a empresa possui, enquanto que outras são deficientes. É a retenção daquilo que é escasso para usar em benefício próprio e com isso estar à frente de outras organizações.

2.3 A influência do capital humano nas organizações

As organizações precisam ter o conhecimento da importância de seu corpo funcional, sabendo que estes são os responsáveis pelas perspectivas das empresas. Kanaane (1999, p. 25) enaltece que as empresas “necessitam adotar posturas mais flexíveis com relação às concepções sobre poder e influência, o que implica a adoção de estratégias compatíveis com o envolvimento e o engajamento dos trabalhadores, possibilitando a valorização do potencial humano”.

Dessa forma, as organizações precisam ter um comprometimento com as pessoas mostrando sua importância, fortalecendo esse vínculo do funcionário com a empresa, tendo em vista que esses colaboradores são responsáveis pelo sucesso ou insucesso da organização e por isso a importância de envolver o colaborador nos negócios da empresa. O departamento de Recursos Humanos precisa fazer esse elo entre a empresa e o funcionário para torná-lo um parceiro nas estratégias da empresa.

Sobre o que foi exposto acima Ulrich (2002) reforça que um dos principais papéis dos profissionais de recursos humanos “se concentra no ajuste de suas estratégias e práticas à estratégia empresarial como um todo.” Somando as estratégias do profissional à da organização a tendência é de se ter um resultado produtivo e assim “ajudar a garantir o sucesso e aumentar a capacidade da empresa em atingir seus objetivos” as organizações precisam estabelecer uma sintonia de estratégias e objetivos entre empresa e funcionário, de modo que tenha ciência que estes fazem parte de seu ativo intangível.

Marras (2005, p. 128) expõe sua visão acrescentando que “é necessário que as empresas considerem, principalmente, a importância dos seus ativos intangíveis, como o capital intelectual e as competências profissionais dos seus trabalhadores”, uma vez que, o capital humano dentro de uma empresa é responsável pelo seu crescimento, desta forma vale frisar essa importância. São os colaboradores que fazem a imagem de uma organização, portanto o ambiente organizacional dentro de uma empresa se torna muito significativo, corroborando um melhor desempenho dos profissionais. “As pessoas são viabilizadoras de qualquer negócio, o alinhamento da estratégia organizacional com os seus recursos humanos torna-se fundamental para o alcance dos objetivos organizacionais” (RUZZARIN, AMARAL e SIMINOVSKI, 2002).

Para ter um bom desempenho no trabalho é necessário um conjunto de fatores que interagem entre si, envolvendo vários aspectos que se relacionam para essa finalidade. Conforme afirma Limongi-França (2002, p. 408) “para atingir a produtividade ideal, uma equipe precisa estar totalmente sincronizada. Essa sincronia é obtida através da harmonia entre seus membros e o ambiente que os circunda.” O bom desempenho das tarefas diárias depende de como é o ambiente de trabalho desta organização, portanto este é um fator essencial para um resultado produtivo.

3 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos, pretende-se desenvolver uma pesquisa na qual a metodologia utilizada será dotada de análise prévia de material bibliográfico, documental, material eletrônico, periódicos, visando fornecer subsídios científicos suficientes para corroborar uma dissertação fundamentada, tendo fins descritivos, “uma vez que por meio dos objetivos pretende descrever os fenômenos, classificá-los, analisá-los para depois interpretá-los” (GODOY, 1995, p. 4).

Segundo Gil (2002, p. 42), a pesquisa descritiva “identifica os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas.” Visa identificar opiniões, percepções e comportamentos de indivíduos da população estudada.

A presente pesquisa tem características qualitativas e quantitativas, uma vez que irá descrever e interpretar situações vivenciadas nas empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura, buscando entender a realidade desses trabalhadores e gestores no âmbito organizacional. Ao mesmo tempo em que busca conhecer as opiniões e atitudes dessas pessoas por meio de questionários semi-estruturados, pelo qual irão expor suas ideias, porém dentro dos limites em que foi estabelecido nos questionários.

A pesquisa com abordagens quali-quantitativa, segundo Queiroz (2006) “se completam e proporcionam dimensões mais abrangentes para a concepção do trabalho, fazendo dele, assim, capaz de abarcar a complexidade dos estudos, seja nas ciências humanas e, até mesmo, nas ciências naturais.” Esta abordagem envolve tanto o aspecto quantitativo como o aspecto qualitativo na tentativa de aprimorar os resultados.

A universo da pesquisa, que é definido por Vergara (2007, p.50) como sendo “um conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo,” são as empresas prestadoras de serviços contábeis de Rolim de Moura. A amostra foi com base no número de colaboradores que essas empresas possuem, ou seja, foram selecionadas as empresas com maior número de funcionários. Essas empresas possuem uma média de 5 (cinco) funcionários cada, o que significa que aquelas que possuem número maior que 5 (cinco), foram escolhidas para participar da pesquisa. A amostra foi definida pelo critério de tipicidade, que segundo

Vergara (2007, p. 51) esse critério é “constituído pela seleção de elementos que o pesquisador considere representativos da população-alvo.”

Essa pesquisa foi um estudo de caso nas empresas prestadoras de serviços contábeis do município de Rolim de Moura, o qual conta com 22 (vinte e dois) escritórios. Teve uma pesquisa de campo, que segundo Vergara (1998, p. 45) “é a investigação empírica no local onde ocorreu ou ocorre um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los.” Dessa forma, pretendeu-se conhecer a realidade das empresas com a finalidade de descobrir se as ações desses gestores, para com seus funcionários, podem trazer vantagens competitivas para essas empresas.

Nessa pesquisa foram aplicados questionários aos funcionários e também aos gestores (proprietários) das empresas prestadoras de serviços contábeis no município de Rolim de Moura. Nos questionários tiveram perguntas abertas e fechadas, tendo a finalidade de abrir espaço para os respondentes exporem suas opiniões sobre alguns assuntos.

O questionário direcionado aos funcionários teve a finalidade de saber o grau de comprometimento com a empresa em que trabalha e sua relação com as chefias, conhecendo melhor o relacionamento entre os níveis hierárquicos. Em um segundo momento, com intuito de obter mais informações, foi aplicado questionário aos gestores com o objetivo de averiguar como é o relacionamento com seus subordinados, dessa forma pode-se obter informações acerca desses relacionamentos e a partir daí verificar se esses tratamentos trazem benefícios para a organização, e uma possível fonte de vantagem competitiva.

Para ter acesso às empresas e conseqüentemente às informações, primeiramente se fez necessário saber se a empresa aceitaria participar da pesquisa, em caso positivo, fez-se a entrega dos questionários *in loco*, os quais foram respondidos pelos funcionários e gestores, conforme destinação. Foi estipulado, conforme disponibilidade de cada empresa, o tempo para o retorno e coleta dos questionários respondidos.

Dentro das possibilidades aplicáveis às Ciências Sociais, no que se refere à análise e interpretação de dados, Gil (1999) destaca as seguintes técnicas: “estabelecimento de categorias, codificação, tabulação, análise estatística dos dados, inferência de relações causais e interpretação de dados.”

Tal tratamento dos dados se faz necessário para uma melhor compreensão e alcance do problema proposto na pesquisa que é conhecer os elementos diferenciadores que tornam os colaboradores, das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura, uma fonte para obtenção de vantagem competitiva.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A seguir serão apresentados os resultados encontrados na pesquisa feita junto às empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura.

4.1 Caracterização dos Sujeitos da Pesquisa

A pesquisa foi aplicada nos escritórios de contabilidade do município de Rolim de Moura-RO. Esse município conta com 50.672 habitantes, conforme dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), censo de 2010. É considerado um município novo, emancipado em 05 de agosto de 1983. Possui um quantitativo de 22 (vinte e dois) escritórios de contabilidade, segundo dados do CRCRO, (Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia), 2013. Desse total de empresas foram selecionadas aquelas com maior número de funcionários, sabendo que a média era de 5 (cinco) funcionários, logo foram escolhidas as empresas que possuem um número maior. A pesquisa teve a participação de 11 (onze) empresas, ou seja, essa mesma quantidade de gestores participantes e um total de 70 (setenta) funcionários.

4.1.1 Questionário aos funcionários

A seguir será apresentado o questionário feito junto aos colaboradores das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura- RO.

4.1.1.1 Perfil dos participantes

Sobre os funcionários, quanto ao sexo, 22 (vinte e dois) são homens, 43 (quarenta e três) são mulheres e 5 (cinco) não responderam. Há um predomínio das mulheres, com 62% do total. Em relação à idade, há um maior número de pessoas entre a faixa de 14 a 24 anos, sendo 31 pessoas. E entre a faixa de 25 a 35 anos existem 25 pessoas. É nessa faixa entre 14 e 35 anos, que se encontra o maior número dos funcionários dessas empresas. 46% dos participantes são casados, 38% solteiros, esses são os dados mais relevantes.

Quanto ao grau de instrução, a maioria ainda não terminou o ensino superior, com 51% das pessoas. 26% tem o ensino superior. E apenas 10% tem alguma especialização. Não existem mestres nem doutores.

Pode existir alguma relação no que se refere aos salários desses profissionais e o grau de instrução destes, uma vez que grande parte desses profissionais não possui uma boa qualificação, o que pode ser considerado um fator para a atribuição dos salários pouco atrativos.

Sobre o tempo de trabalho na empresa em que está atuando, a grande maioria, 72%, tem até 4 (quatro) anos. 21% tem de 4 (quatro) a 9 (nove) anos de trabalho na atual empresa.

Foi perguntado sobre a faixa salarial em que estavam enquadrados e 59% recebem até R\$ 1.000,00 (um mil reais), 33% recebem entre R\$ 1.001,00(um mil e um reais) a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) e apenas 1 (uma) pessoa recebe acima de R\$ 3.000,00 (três mil reais). O que pode explicar o salário da maioria dos colaboradores ser inferior a R\$ 1.000,00 (um mil reais), pode ser pelo fato de a maioria ainda cursar o ensino superior, dessa forma ainda não tem uma mão-de-obra totalmente qualificada, e assim os valores dos serviços prestados por esses profissionais são mais baixos.

Quanto ao salário desses colaboradores, cuja maior parte recebe valor inferior a R\$ 1.000,00, pode ser justificado devido ao fato de serem empresas consideradas pequenas e com isso não teriam condições de oferecerem grandes salários.

4.1.1.2 Quanto à satisfação em trabalhar na empresa

Foi perguntado aos funcionários se estes sentiam satisfação em trabalhar na empresa em que atuam, e 90% afirmaram que sim, que sentiam muita satisfação. Enquanto que apenas 3% afirmaram não estar contentes na empresa na qual atuam, afirmaram estar lá pelo motivo que precisam trabalhar. O percentual das pessoas que estão satisfeitas é considerado alto, o que colabora com o crescimento da empresa.

Pode-se considerar um ponto positivo a satisfação desses colaboradores, uma vez que quando o colaborador trabalha satisfeito com a empresa, esse trabalho que é realizado produz um resultado produtivo para o crescimento da organização.

4.1.1.3 Relação de hierarquias

Foi perguntado aos participantes da pesquisa se na empresa em que laboram existe uma hierarquia muito formal, e 31% responderam que não, pois existe muita interação com a chefia. 30% também responderam que não, e que quase não existe diferenciação entre chefia e subordinados. 19% afirmaram existir bem pouco. E 13% disseram que sim, que tudo é muito formal. 7% não responderam às perguntas.

O relacionamento dentro de um ambiente de trabalho influencia no desempenho das tarefas diárias, e de acordo com os resultados encontrados, nas empresas pesquisadas existe um bom relacionamento e isso contribui para seu crescimento.

4.1.1.4 Ponto de vista dos funcionários sobre sua chefia

Foi perguntado aos participantes se existe, por parte dos gestores, estímulos para que os funcionários desenvolvam suas habilidades pessoais, e 67% dos participantes disseram que sim, a chefia sempre apóia e dá autonomia. 29% afirmaram serem poucos esses estímulos e somente 4% afirmaram não existir.

Com o objetivo de conhecer melhor a relação funcionários *versus* proprietários foi perguntado sobre o interesse, por parte da chefia, nas ideias dos colaboradores e 80% afirmaram ser excelente, ótimo ou bom, um percentual considerado elevado, enquanto que apenas 20% responderam ser regular ou ruim.

Interrogado se a chefia demonstra ter preocupação com a satisfação de seus colaboradores e 81% afirmaram ser excelente, ótimo ou bom, e 19%, regular ou ruim. Perguntado, também, se a chefia delega algum tipo de autonomia na realização de seu trabalho e 83% afirmaram ser excelente, ótimo ou bom e apenas 17%, regular ou ruim.

Pode-se afirmar que os colaboradores tem um ponto de vista positivo em relação à sua chefia. Os colaboradores reconhecem que seus gestores proporcionam um ambiente mais propício ao desempenho das tarefas dentro da empresa. Tem o conhecimento que a chefia preocupa-se com a satisfação de seus funcionários, que apresenta interesse em suas ideias apóia o desenvolvimento de seu trabalho.

4.1.1.5 A contribuição do trabalhador, para obtenção de vantagem competitiva, do ponto de vista do colaborador

Foi interrogado aos colaboradores como esses classificam sua contribuição para que a empresa obtenha vantagem competitiva, e o resultado foi que 17% afirmaram ser excelente, 41% afirmaram ser ótima, 27% afirmaram ser boa, 9% afirmaram ser regular, apenas 3% disseram ser ruim e 3% não responderam ao questionamento. Neste caso, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores tem o conhecimento da importância do trabalho desempenhado na empresa, ou seja, sabem do valor e da contribuição que estes oferecem à empresa para que esta se torne mais competitiva.

O objetivo desse questionamento era saber se os colaboradores tinham conhecimento do valor de seu trabalho. Se esses colaboradores entendem qual o seu papel dentro da empresa e se realmente trabalham com o intuito de ajudar a empresa a crescer. O resultado mostra que esses colaboradores consideram que contribuem para que a empresa possa ter vantagem competitiva. Sabem de sua importância.

Nesse mesmo aspecto foi feito um questionamento aberto, onde os colaboradores puderam expor suas opiniões sobre quais elementos que eles possuem e que acreditam que seja um diferencial na empresa em que eles atuam. No quadro a seguir foram evidenciadas as principais respostas dos colaboradores.

Quadro 1 – Elementos que os colaboradores possuem e que acreditam ser um diferencial.

Sobre os elementos que os colaboradores possuem e que acreditam ser um diferencial na empresa em que atuam.	Principais respostas encontradas
	Interação, bom relacionamento com os colegas de trabalho, amizade, confiança.
	Busca da excelência, capacidade profissional, eficiência.
	Companheirismo, aberto a opiniões.
	Bom atendimento, agilidade na resolução de problemas, bom relacionamento com clientes.
	Atualização profissional, cumprimento de prazos.

	Atenção aos problemas dos clientes.
	Responsabilidade, organização, dedicação.
	Trabalho em equipe, motivação, união da equipe, dinamismo.
	Busca pelo conhecimento.
	Diversidade de serviços prestados.
	Interesse, determinação, seriedade, comprometimento.
	Disponibilidade de ensinar, ajudar/colaborar com os demais.
	Experiência no mercado.

Fonte: elaborado pela autora, 2013.

Diante das respostas dos colaboradores sobre os elementos que possuem e que acreditam ser um diferencial na empresa em que trabalham, pode-se perceber, nessa perspectiva apresentada, que esses colaboradores possuem características consideradas importantes e que podem ser estímulos para uma competitividade com mais respaldo.

Todos os itens apresentados são indispensáveis para o bom desempenho da equipe de trabalho. Importante ressaltar que esses colaboradores sabem de suas qualidades e entendem que eles podem tornar a empresa mais firme e competitiva.

4.1.2 Questionário aos gestores

A seguir será apresentado o questionário feito junto aos gestores das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura- RO.

4.1.2.1 perfil dos gestores

Participaram da pesquisa 11 (onze) gestores, sendo 5 (cinco) mulheres e 6 (seis) homens. Foi perguntado aos gestores dessas empresas qual o tempo de atuação que tem como empresários, e quase a metade, 46%, afirmaram ter de 3 a 6 anos. 27%, entre 7 e 9 anos. E também 27% com 10 anos ou mais.

Foi perguntado aos gestores quanto tempo tem sua empresa de serviço contábil e 64% afirma ter 10 anos ou mais. 27% entre 3 e 6 anos. 9% entre 7 e 9 anos. No que diz respeito ao tempo

de atuação como empresário, o percentual que diz ter 10 anos ou mais é somente de 27% , e quando perguntado o tempo de existência da empresa o percentual que afirma ter 10 anos ou mais é a maioria, ou seja, 64%, uma justificativa para isso é que em algumas dessas empresas os fundadores foram os pais desses gestores respondentes, o que justifica o curto prazo como gestor em uma empresa que já possui 10 anos ou mais de existência.

Dessas empresas, 37% possuem uma carteira de clientes de até 50 clientes. 27% de 51 a 100 clientes. 18% entre 101 e 150 clientes e também 18% acima de 150 clientes. Pode-se perceber que uma grande parte das empresas possui um quantitativo de clientes considerado pequeno, o que confirma a realidade do município.

Foi interrogado aos gestores sobre a rotatividade de funcionários em suas empresas, e a maioria, com 64%, afirmaram ser pequena. 27% afirmaram ser normal e 9% afirmaram ter uma rotatividade considerada grande. Esses dados corroboram para um resultado positivo, visto que se a rotatividade for pequena, como é na maioria das empresas participantes da pesquisa, é maior o resultado sobre os investimentos feitos nesses colaboradores com cursos de aperfeiçoamento.

4.1.2.2 Interação entre as hierarquias e relacionamento entre os colegas de trabalho

Foi perguntado aos gestores se existe alguma interação entre proprietários e colaboradores e 64% confirmaram que existe bastante, 27% afirmaram ser razoável e 9% afirmaram que não existe interação entre as hierarquias. Esse resultado se confirma com as respostas dos colaboradores, quando 87% afirmaram ser excelente ou bastante interativo esse ambiente.

Outro questionamento foi como é o relacionamento entre os colegas de trabalho, do ponto de vista dos gestores e a grande maioria, 82%, afirmaram ser bom, bastante interativo. 9% afirmaram ser excelente e apenas 9% afirmaram ser regular, porém precisa melhorar.

Se a interação entre chefia e funcionários é considerada boa e a relação entre os colaboradores também é considerada positiva, logo, tem-se um ambiente propício ao bom desempenho das tarefas, o que pode ser um diferencial em relação a outras empresas.

4.1.2.3 Conhecimento dos funcionários na área em que atuam do ponto de vista dos gestores

Perguntou-se aos gestores se seus colaboradores estão bastante atualizados em relação às legislações pertinentes, 9% considera excelente, 36% disseram ser ótimo, 55% afirmaram ser bom esse conhecimento por parte dos funcionários.

Perguntou-se também como é o conhecimento sobre as práticas do dia-a-dia apresentado por seus funcionários e também, como no questionamento anterior, 9% afirmaram ser excelentes, 36% afirmaram ser ótimo e 55% afirmaram ser bom.

Diante desses resultados, pode-se perceber que esses gestores possuem uma equipe bem preparada em termos de conhecimento, o que é um ponto positivo para se ter um diferencial e poder se tornar uma empresa mais competitiva. Romani e Dazzi (2011, p. 98) confirmam que “o conhecimento humano emana como principal fonte de vantagem competitiva para as organizações.”

Quadro 2 – Elementos identificados pelos gestores que podem ser vistos como diferencial.

Elementos identificados nos funcionários, pelos gestores, que podem ser vistos como diferencial competitivo.	Respostas dos gestores
	Independência na resolução de problemas, eficiência, capacidade para tomar decisão.
	Assiduidade, dedicação
	Disponibilidade de aprendizagem dentro e fora da empresa
	Qualificação e a busca de atualização constante
	Competência, honestidade, simplicidade e vontade de aprender
	Vontade de aprender, diálogo com clientes, interação entre colegas de trabalho
	Pontualidade, cumprimento de prazos
	Dedicação, confiança, agilidade, retorno rápido aos clientes, autonomia, trabalho em equipe
	Cumprimento de prazos, responsabilidade, discrição

Fonte: elaborada pela autora, 2013.

Diante das respostas dos gestores pode-se perceber que seus colaboradores possuem qualidades importantes e condizentes às respostas dos colaboradores, que também afirmaram possuir essas características.

Ainda com o objetivo de conhecer como é o relacionamento com os trabalhadores e também o desempenho desenvolvido pelos colaboradores, foi questionado aos gestores o que eles fazem para que seus colaboradores não se sintam desmotivados, sem expectativas e as respostas dos gestores são apresentadas no quadro a seguir.

Quadro 3 – Ação dos gestores para que seus funcionários não se sintam desmotivados.

Ação dos gestores para que seus funcionários não se sintam desmotivados, sem expectativas.	Respostas dos gestores
	Salário pago em dia.
	Confraternizações diversas.
	Flexibilidade, descanso no sábado, interação com os familiares.
	Autonomia para cada departamento.
	Reunião rotineira para conhecimento das necessidades de cada um, ambiente descontraído, valorização e reconhecimento do serviço prestado.
	Diálogo com a finalidade de mostrar a cada colaborador o que ele representa para a empresa e sempre passando a eles que o crescimento profissional depende da vontade de cada um.
	Incentivos tanto na vida profissional quanto pessoal.
	Ambiente saudável e descontraído.
	Ambiente dinâmico com liberdade de expressão e responsabilidade sobre as ações.

Fonte: elaborada pela autora, 2013.

Diante dos resultados apresentados, pode-se perceber que existe preocupação por parte dos gestores em deixar seus funcionários sempre motivados, pois entendem que se assim eles estiverem podem ter um desempenho melhor proporcionando, conseqüentemente, um melhor resultado.

No entanto, apenas uma das ações apresentadas, pode não ser o suficiente para que obtenha esse resultado almejado, sugerindo assim que se conheça a realidade e a necessidade dos colaboradores para que assim possa tomar a ação acertada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O contexto social nas organizações tem se tornado cada vez mais um assunto de muita relevância no meio empresarial. Existe uma preocupação, por parte dos gestores, em função de levar esse assunto em evidência à sociedade, devido ao fato de ser vista como uma empresa que se preocupa com causas sociais o que torna um ponto positivo para as empresas, no contexto vivenciado.

A pesquisa buscou conhecer os elementos diferenciadores que os colaboradores das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura- RO, possuem e que podem ser uma fonte de vantagem competitiva, dessa forma, o quadro 5 apresenta as principais respostas dos colaboradores participantes, ou seja, aqueles elementos que os mesmos possuem e que eles acreditam ser um diferencial. O quadro 6 também demonstra esses elementos, no entanto do ponto de vista dos gestores, ou seja, o que os gestores vêem em seus colaboradores que pode ser considerado uma fonte de vantagem competitiva.

Ambos os quadros, demonstram elementos relacionados à interação, capacidade profissional, bom atendimento, atualização profissional, responsabilidade, dedicação, comprometimento, busca de conhecimento e outros. Todos os elementos, apresentados pelos participantes da pesquisa, corroboram para um melhor resultado na empresa. O que torna o ambiente organizacional mais propício ao desenvolvimento das tarefas diárias, influenciando no comportamento do trabalhador.

Diante da pesquisa realizada, pode-se perceber que o capital humano, aqui entendido como os colaboradores da empresa, quando situado em um ambiente adequado e agradável, em que os colaboradores se sintam bem e confiantes, estes podem ter um melhor desempenho, aumentando sua produtividade e dessa forma contribuir para um diferencial na empresa.

Para isso faz-se interessante destacar a importância dessa pesquisa que buscou fazer com que os gestores dessas empresas obtivessem o conhecimento do valor intangível que abriga em seus colaboradores, o que muitas vezes não é percebido ou designado o valor merecido. A pesquisa se justifica no sentido de buscar essa importância e relevância dos colaboradores para as empresas e que os gestores dessas organizações compreendam essa importância.

Tendo em vista o resultado da pesquisa foi possível perceber que quase todos os colaboradores das empresas se encontram satisfeitos frente às práticas administrativas da empresa em que laboram, onde esses colaboradores, em sua maioria, confirmaram ter satisfação em trabalhar na empresa em que estão. Por outro lado, existe um pequeno percentual que se encontra insatisfeito nesse mesmo ambiente de trabalho, o que pode levar a uma reflexão, uma vez que não foram expostos os motivos dessa insatisfação por parte dos participantes da pesquisa.

Outro dado importante é sobre o relacionamento entre colaboradores e chefia, nesse caso, 86%, ou seja, um percentual bem considerável, afirmaram ser excelente ou bom. Um fator que contribui para que essa interação seja boa, é o fato do município de Rolim de Moura ser bem pequeno, sendo assim, um ambiente conhecido com maior probabilidade de existência de amizades no ambiente de trabalho, deixando o clima mais informal. Essa interação contribui para um ambiente mais harmonioso, sem tantas formalidades, deixando o colaborador mais à vontade para expor suas ideias e sugerir, se for o caso, opiniões para tomada de decisão.

Para que o colaborador possa fazer parte dessa tomada de decisão é necessário que este tenha o conhecimento sobre o assunto. Relevante ressaltar que o conhecimento desses colaboradores, do ponto de vista dos gestores, sobre as práticas cotidianas e atualização das legislações pertinentes, está bom, ótimo ou excelente, um dado que vale frisar, pois o conhecimento é um fator crucial para as empresas, trazendo mais condições de torná-la competitiva. Em relação à contribuição do trabalhador em ajudar a empresa obter mais vantagem competitiva, estes tem conhecimento e sabem que seu trabalho é importante para o crescimento da organização. Ou seja, esse conhecimento também pode ser visto sob a ótica dos colaboradores.

Um ponto que pode ser considerado negativo é em relação às gratificações, existindo uma divergência entre as respostas dos colaboradores e dos gestores, onde um percentual considerável destes afirmam oferecer gratificações aos seus funcionários, aqueles afirmam

não receber qualquer tipo de gratificação. A gratificação é importante no sentido de motivar o funcionário a buscar sempre mais, a fazer diferente a cada dia em busca do objetivo maior.

Diante do que expôs o trabalho, pode-se conhecer melhor a realidade dos colaboradores e gestores das empresas de serviços contábeis de Rolim de Moura, como é o relacionamento entre as hierarquias e a satisfação em trabalhar nessas empresas. Com a pesquisa foi possível conhecer os elementos que esses colaboradores possuem e que fortalecem as empresas no mercado, deixando-as mais competitivas. Foi possível também, conhecer a influência que o ambiente organizacional provoca nos colaboradores dentro de uma organização aumentando, ou não, sua produtividade, uma vez que se for um ambiente agradável a tendência é que se tenha um maior apreço por parte dos colaboradores, desenvolvendo suas atividades de forma mais eficaz.

Vale enfatizar que esse trabalho pode ser fonte para futuras pesquisas acadêmicas e profissionais interessados na melhoria do ambiente organizacional, bem como aumento da produtividade dos colaboradores no ambiente de trabalho. Pode-se também, desenvolver outros estudos com melhor aprofundamento no assunto tendo a finalidade de conhecer quais outros benefícios os colaboradores podem proporcionar às organizações, ou até mesmo quais malefícios estes podem provocar quando não satisfeitos no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

CARBONE, Pedro Paulo. BRANDÃO, Hugo Pena. LEITE, João Batista Diniz. VILHENA, Rosa Maria de Paula. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 3º Edição. FGV Editora. Rio de Janeiro, 2009.

CUNHA, Jacqueline Veneroso Alves da. **Doutores em Ciências Contábeis da FEA/USP: Análise sob a óptica da Teoria do Capital Humano**. 2007. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-17102007-173046/pt-br.php>>. Acesso em: 30 mai. 2012.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK Laurence. **Conhecimento organizacional: Como as organizações influenciam o seu capital intelectual**. 2º edição. Editora Campus. 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5º. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo. Atlas, 2002.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1ª ed. São Paulo. Atlas, 2009.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.35, n.2, p. 57-63, abr. 1995.

GUBMAN, E. **Talento:** desenvolvendo pessoas e estratégias para obter resultados extraordinários. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

JAPIASSÚ, Hilton. MARCONDES, Danilo. **Dicionário Básico de Filosofia.** 4. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações:** o homem rumo ao século XXI. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Manual de Gestão de pessoas e equipes:** estratégias e tendências. Volume 1. São Paulo. Gente, 2002.

MARRAS, Jean Pierre. **Gestão de Pessoas em Empresas Inovadoras.** São Paulo: Futura, 2005.

NAKAYAMA, M.K. **Tendências em Recursos Humanos:** novas formas, tecnologias e o papel dos recursos humanos no cenário organizacional. Porto Alegre: Multimpresos, 2001.

PFEFFER, J. **Vantagem Competitiva através de Pessoas.** São Paulo: Makron Books, 1994.

POPADIUK, Silvio; SANTOS, André Eduardo Miranda Dos. **Conhecimentos tácito, explícito e cultural no planejamento da demanda.** Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação. Vol. 7, No. 2, 2010, p.205-226. São Paulo. 2010. Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752010000100010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 05 fev. 2013.

QUEIROZ, Luis Ricardo Silva. **Pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa:** Perspectivas para o campo da etnomusicologia. 2006. UFPB.

ROSA, A.L.T; SILVA, P.R. **A indústria de calçados tradicional do Ceará:** Desempenho Competitivo e Mercados. Nordeste, 2003.

RUZZARIN, R. AMARAL, A. e SIMIONOVSKI, M. **Gestão por competências:** indo além da teoria. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2002.

SÁ, Antônio Lopes de. **Dicionário de Contabilidade.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SANDRONE, Paulo (Org. e sup.). **Novíssimo dicionário de economia.** 1999. ed. Best Seller.

SARSUR, A.M. *et al.* **Onde estão os talentos?** Onde está a Gestão de Recursos Humanos? ANPAD, Atibaia, 2003.

SCHULTZ, T. W. **O valor econômico da educação.** Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1964.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

ULRICH, David. **Os campeões de Recursos Humanos: Inovando para obter os melhores resultados**. 7 ed. São Paulo: Futura, 2002.

VENETIANER, Tom (trad). **Mantendo os talentos da sua empresa**. Harvard Business School Press. Rio de Janeiro. Elsevier. 2007. 2º reimpressão.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo. Atlas, 1998.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007. 8.ed.

VIANA, Giomar; LIMA, Jandir Ferrera de. **Capital humano e crescimento econômico**. Interações, Campo Grande, v. 11, n. 2 p. 137-148, jul./dez. 2010.