

O CENÁRIO COMPETITIVO DOS PROVEDORES DE INTERNET E A GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE TOMÉ-AÇU

Adriani Borges Ferreira¹; Jaiciele da Silva Carneiro²; Vanessa Porto de Lima³; Gilvandro Figueiredo Souza⁴.

1. Graduanda em Administração, Campus de Tomé-Açu, e-mail: adrianiborges20@gmail.com; 2. Graduanda em Administração, Campus de Tomé-Açu, e-mail: jaicielesilva30@gmail.com; 3. Graduanda em Administração, Campus de Tomé-Açu, e-mail: limavanessa28@gmail.com; 4. Orientador, Campus de Tomé-Açu, Universidade Federal Rural da Amazônia, e-mail: gilvandro.figueiredo@ufra.edu.br.

RESUMO: O cenário no ano de 2024 para provedores de Internet está altamente favorável para as empresas do segmento. No entanto, as médias e pequenas empresas desse setor precisam estar atentas à competitividade deste mercado. Neste caso, é importante lembrar que as pessoas são o ativo principal da estratégia organizacional. Para compreender o alinhamento interno das pessoas em relação ao objetivo estratégico da empresa, avaliou-se a percepção dos colaboradores sobre as políticas e práticas de Recursos Humanos (RH) em uma médio-empresa de serviços de internet localizada em Tomé-Açu/PA. Participaram desta pesquisa, oito colaboradores do Serviço de Atendimento ao Cliente, de uma das 40 filiais da empresa, todos subordinados da unidade localizada no município de Tomé-Açu. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário, contendo questões sociodemográficas e a Escala de Políticas e Práticas de Recursos Humanos (EPPRH), composta por 40 itens que avaliam as PPRH em seis fatores: recrutamento e seleção - R&S (1 a 6); envolvimento (7 a 18); treinamento, desenvolvimento e educação (19 a 24); condições de trabalho (25 a 30); avaliação de desempenho e competências (31 a 35) e remuneração e recompensas (36 a 40). A EPPRH é avaliada em escala Likert de concordância: 1=2,99 para baixo grau de concordância, 3=3,99 para grau de concordância neutra e 4=5 para alto grau de concordância. As questões sociodemográficas serão apresentadas em termos percentuais, os fatores da EPPRH foram calculados por médias fatorias e as questões mais e menos relevantes forma apresentadas por médias aritméticas. O resultado global (2,87) revelou que as PPRH foram consideradas críticas pelos colaboradores e esta percepção foi refletida entre os indicadores de envolvimento (2,82), condições de trabalho (2,79), avaliação de desenvolvimento e competências (2,35), remuneração e recompensas (2,21). Contudo, foram considerados neutros R&S (3,98) e TD&E (3,10), que também são resultados considerados preocupantes, visto que, os colaboradores não conseguem perceber a implementação dessas atividades na organização. Vale ressaltar que, mesmo em estado de percepção neutra, o fator R&S (3,98) foi considerado o mais alto para os níveis de concordância, o que pode revelar que a empresa tem grandes possibilidades de aplicar critérios favoráveis em seus processos de R&S. No entanto, as outras PPRHs encontram-se desalinhadas com a estratégia organizacional segundo a percepção desse grupo de colaboradores. Neste caso, acende-se um sinal de alerta para o gestor da unidade trabalhar ações significativas para mudanças nessas realidades e acionar as outras unidades para uma apuração mais aprofundada do *status quo* deste mesmo segmento de pesquisa, verificando se é apenas um reflexo geral da organização da gestão ou é peculiar apenas dessa unidade de colaboradores. Neste cenário competitivo de 2024, enfrentar as grandes empresas provedoras de Internet será um grande desafio para esta organização, se não houver interesse em alinhar interesses dos colaboradores aos objetivos organizacionais.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Pessoas; Políticas e Práticas de RH; Provedor de Internet.