

"Causos" de
R.H. nº



Compartilhar
Saberes



Distribuição

Gratuita

Comunidade de

Recursos

Humanos

“CAUSOS” DE RH

São eles que alimentam nossas vidas! O próprio livro já é, por si só, um “causo” a parte, e por que não dizer um “case”?! Não se trata de um livro qualquer, mas de um “e-book”! não se trata de uma reflexão, ou uma inspiração isolada de um autor, mas sim, de inspirações, reflexões e transpirações realizadas por várias pessoas, com experiências e referências diversas em todos os aspectos: origem, religião, formação, segmentos, regiões, gênero, estrato social, etc., porém com um único ponto em comum, a paixão por recursos humanos! Como se só esses ingredientes não bastassem para que o “livro causo” se tornasse um “case”, temos ainda o grande diferencial de esse livro ter sido gestado em um ambiente, onde os mais céticos diriam sem medo de errar, um lacônico – impossível, enquanto os menos céticos diriam um, não menos lacônico, sem chance. Estou me referindo ao ambiente do Orkut! Pois pasmem! existem comunidades sérias nesse ambiente, buscando, não a auto-promoção ou bisbilhotar da vida alheia, mas sim, a troca efetiva de idéias, de experiências, visando tornar nosso mundo empresarial mais humano e menos estressante, onde as pessoas possam se realizar como indivíduos, cidadãos e profissionais!

E os “causos” em si? Sem eles nossas vidas como profissionais de RH seriam absolutamente insípidas. Aliás, pensando bem, é só por eles que dedicamos nossas vidas à “causa” RH. Essa missão que, embora algumas vezes tenhamos a tentação de considerar inglória, se torna muito gratificante quando lemos alguns dos casos contados nesse livro, ops... e-book, casos engraçados, bizarros, tristes, constrangedores, alegres, representando toda a diversidade que temos na nossa “rotina” diária, se é que existe rotina em RH.

Esse livro, por sua própria natureza, pode ser comparado a uma aquarela. Cada “causo” é único na sua essência, como as cores da cartela de tintas, porém, individualmente, as cores não possibilitam um pintor fazer um quadro que transmita seu sentimento de forma ideal. Da mesma forma, somente o conjunto dos “causos” pode transmitir ao leitor a riqueza da função RH. São os diferentes matizes, as cores puras e as combinações de cores que dão o tom do dia-a-dia das empresas, sejam elas grandes, médias, pequenas ou micro!

Casos, causos, cases... sempre nos remetem a uma causa. Mas o que é, ou o que realmente significa a palavra causa para cada um dos profissionais de RH? Motivo, razão, raiz, demanda judicial, início etc. Cada uma achará o significado que no momento lhe fará mais sentido... De minha parte, gostaria que todos a interpretassem, efetivamente, com o significado - motivo.

Boa leitura a todos, parabéns aos idealizadores desse grande projeto. Espero que este livro seja uma fonte de inspiração para toda nossa comunidade de RH, no Paraná e no Brasil!

Sônia Gurgel

Presidente ABRH-PR

Gestão 2007-2009

SUMÁRIO

1 – A facilidade do crédito e seus “benefícios” -----	06
2 – O verbo voa. O escrito fica -----	09
3 – As empresas estão dispostas a promover qualidade de vida no trabalho? -	11
4 – Ceará -----	13
5 - Seu “CLT” -----	15
6 - “ A Rita levou meu sorriso ... “ -----	16
7 – Você sabe com quem está falando? -----	20
8 – Ação ou Omissão – tudo tem consequência -----	24
9 – Aparências -----	28
10 – Faria tudo de novo -----	31
11 – Enfeitando pavão -----	34
12 – HiláRHio -----	38
13 – De repente, o RH -----	44
14 – Eu chego lá -----	46
15 – Recrutamento e Seleção – com brinco ou sem brinco? -----	48
16 – Caminhos cruzados -----	51

A facilidade de crédito financeiro e seus “benefícios”.

Antônio Marcos Schmitt – Economista – Gaspar/SC

No início de uma calorosa tarde de verão, estava eu concentrado em minhas rotinas de trabalho, quando fui surpreendido por uma saudação:

- Boa-tarde, Antônio.

Imediatamente levantei os olhos e percebi à minha frente o Sr. Zequinha, um humilde operário da indústria, daqueles que o RH adora, assíduo, esforçado e muito educado.

- Boa tarde Sr. Zequinha. Como está o senhor neste maravilhoso dia de sol?

Minha cordialidade foi rapidamente substituída por um apelo comovente:

- Nada bem. Quero ser demitido.

Quase tive uma indigestão, justo o Sr. Zequinha, mais de 10 anos na empresa, escolaridade baixa e que sempre gostou de sua atividade. Já recuperado, consegui continuar o diálogo:

- O que houve Sr. Zequinha?

- Bati o carro.

- O senhor tem seguro?

- Não. Ele tem, porém fui culpado.

- Então o senhor não precisa ser demitido, precisa de algum dinheiro para resolver o problema dos veículos. Quanto?

- Em torno de R\$ 2.000,00.

- Certo. Vamos entrar em contato com o banco que trabalhamos, adiantar seu 13º. A solução será simples.

Ele agradeceu e partiu em direção a sua residência, seu expediente terminara naquele momento. Fiquei intrigado, ele parecia não acreditar que seria tudo tão simples. Voltei à minha rotina de trabalho.

No dia seguinte lá estava o senhor Zequinha novamente no RH.

- Antônio, como ficou a situação de minha demissão?

- Sr. Zequinha, não vejo necessidade do senhor ser desligado da empresa para consertar os carros, já conversamos sobre outra solução. Pense bem, ficará desempregado?

- Bem, além do conserto, tenho 3 meses de energia elétrica atrasados. Vão cortar minha luz.

Solicitei a ele os talões de energia elétrica, conversei com alguns diretores da empresa e em consideração ao senhor Zequinha os diretores decidiram pagar as contas.

No dia seguinte, lá estava o senhor Zequinha novamente. Sem deixar que ele falasse qualquer coisa antecipei.

- Sr. Zequinha, tenho uma excelente notícia, vamos conseguir resolver todos os seus problemas financeiros, inclusive as contas de energia elétrica atrasadas. Ele pareceu apático, não entendi. Eu estava radiante e ele com o mesmo olhar de dois dias antes. Convidei-o para uma conversa particular e ele prontamente aceitou. Foi então que ele citou outros problemas financeiros. Como sou economista prontifiquei-me a ajudar. Combinamos que no dia seguinte ele traria todas as pendências financeiras para meu conhecimento.

Assim, no dia seguinte descobri que não sou cardíaco.

- Sr. Zequinha, o que é isso ? Seu carro é financiado em R\$ 500,00 mensais, sua conta de energia elétrica está, em média, R\$ 150,00. O senhor já possui um empréstimo bancário com parcelas mensais de R\$ 400,00 e o que é este MP3 Panasonic?

- É... bem, o carro não poderia ficar sem som, "né"?

- Realmente, algo “indispensável”. Acrescento a máquina de lavar, também adquirida em parcelas de R\$ 250,00. Somados o senhor possui R\$ 1.300,00 fixos de despesas. Sua esposa trabalha?

- Sim, percebe R\$ 700,00 de salário.

- Somados aos R\$ 800,00 percebidos pelo senhor chegamos a R\$ 1.500,00. Sobram R\$ 200,00 para alimentação, higiene, saúde, combustível e manutenção do veículo.

Recomendei a ele a imediata negociação do veículo e, foi aí que descobri que em sua residência existiam filhos que gostavam de usufruir, porém, não entendiam a necessidade de pagar contas. A solução foi mais simples do que parecia até então: simplesmente organização financeira familiar.

Assim, continuo encontrando nos corredores da empresa o senhor Zequinha. Ele feliz por usufruir de seu veículo e mais ainda por saber que a solução de seu problema estava em sua própria casa.

O verbo voa. O escrito fica.

Hélio de Souza Oliveira – Contador – Brasília/DF

Trabalhei em uma empresa de médio porte, como Gerente Administrativo-Contábil. Entre outros departamentos, o RH integrava a estrutura dessa gerência.

Certa vez, contratamos uma jovem, aqui chamada de Heloísa, bastante talentosa. Ela conhece - ainda está viva - vários dos sistemas de folha de pagamento existentes no mercado, formas efetivas de controle de vale-transporte e vale-alimentação, procedimentos legais para admissões e demissões, enfim, uma boa aquisição para a empresa.

Depois de algum tempo trabalhando juntos, logrei êxito na seleção para uma outra empresa, e como as condições eram mais propícias, mudei de endereço profissional.

Propus acordo com a diretoria da empresa, solicitando minha dispensa sem justa causa, para que eu pudesse sacar meu FGTS. A empresa concordou, desde que eu restituísse a multa incidente sobre o saldo do FGTS. E assim ocorreu. Ao menos eu pensava.

Quatro ou cinco meses depois de minha saída daquela empresa, com todos os procedimentos cumpridos, recebi um telefonema da profissional que havia me substituído, perguntando quando eu devolveria a multa do FGTS paga na rescisão.

Surpreendi-me, pois havia devolvido a multa para a Heloísa, que foi ao sindicato homologar minha rescisão.

Aí, conversando com um amigo de meu antigo emprego, soube que, depois de minha saída houve várias rescisões, mais de quinze. Inclusive da própria Heloísa. Depois de seu desligamento, ficou-se sabendo que todos os funcionários que

havam feito acordo para receber o FGTS e devolver os quarenta por cento da multa para a empresa, entregaram para a Heloísa o valor dessa multa.

Em suma, ela embolsou a multa rescisória do FGTS de mais de quinze funcionários.

Histórias do RH. Essa é verídica, claro.

As empresas estão dispostas a promover qualidade de vida no trabalho?

Marly Saliba Rebouças – Pedagoga – Brasília/DF

Esse assunto é familiar para você?

Tenho vivido experiências interessantes em relação ao assunto.

Já implantei um programa de qualidade de vida no trabalho em uma das empresas em que trabalhei. Todo o trabalho foi desenvolvido com a colaboração de profissionais voluntários.

Atualmente faço parte de uma equipe onde a proposta é dar continuidade ao programa de qualidade de vida no trabalho existente na empresa.

Bom! Aí vocês devem estar perguntando o que tem de interessante.

O fato é que nas duas situações o programa só existe graças à boa vontade das pessoas, que são da área de recursos humanos e que se dispõem a desenvolver o trabalho sem que haja qualquer investimento financeiro por parte das empresas.

Ano após ano somos cobrados quanto às propostas para o programa. Projetos e atividades para que o programa continue existindo. Porém não pode haver gastos. Deve-se desenvolver o trabalho buscando parceiros e voluntários.

Ora, esse é um problema que atinge todas as empresas. O interesse não pode ser apenas de algumas pessoas, mas sim da alta gestão da empresa. Qualidade de vida deve fazer parte do planejamento estratégico das empresas que pretendem fazer parte da lista das melhores empresas para se trabalhar, ou seja, pretendem reter seus talentos.

Não se pode fazer muita coisa, ou quase nada, sem investimentos. Você até consegue iniciar o trabalho, mas chega um momento em que é necessário muito mais do que voluntários ou parceiros. Se a empresa quer resultados ela precisa investir.

O que tenho visto é que a participação dos empregados, após algum tempo, passa a ser por obrigação e não por prazer, por interesse. E por um simples motivo: não há o sentimento de continuidade, de fazer parte!

Quando não se tem recursos suficientes fica difícil você conseguir desenvolver um projeto que requer muito mais do que pequenas ações de voluntários. Um projeto de qualidade de vida no trabalho precisa do envolvimento de profissionais de diversas áreas, que inicialmente se propõem a atuar como voluntários, mas a continuidade do trabalho tem que ser remunerado.

O que tenho visto são programas mascarados e com projetos inacabados. Não há continuidade nas ações. Está-se sempre iniciando alguma coisa, mas não se completa o ciclo do projeto, ou seja, início, desenvolvimento e término, onde se avaliam os resultados e a mudança ou não de percurso, sempre buscando a tão falada qualidade de vida no trabalho.

Então o que deveria ser algo prazeroso passa a ser motivo de estresse e frustração.

Questiono se há realmente interesse nas empresas em promover a qualidade de vida no trabalho.

CEARÁ

Rita Rossana Mazzei – Bacharel em Direito - Jundiaí/SP

Essa é na construção civil. Ceará é um armador. Aquele profissional que monta toda a estrutura de ferro em uma obra. Mas o Ceará é “o” armador. Trabalhador, competente, sabe o que faz. Mas, só trabalha em obra grande.

- Se for pra fazer pouca coisa, fico na minha terra fazendo nada. E assim ele fazia. Tinha mais de dez registros da mesma construtora na Carteira. Acabava uma obra, ele falava:

- Se não tem outra grande pode me mandar embora. Só volto quando tiver. E eu o chamava quando tinha obra grande. Ele ia embora pro sertão, e ficava lá, esperando eu chamar. Era chamar e ele vinha no prazo certinho. Mas tinha que ser grande mesmo, daquelas de dar gosto ver.

Numa dessas obras, tivemos um problema de recebimento de fatura. Obra pública. Quem trabalhou com obra pública sabe bem o que é isso. E atrasou o pagamento do pessoal uma semana.

Toca o meu telefone. É o mestre de obras.

- Vem pra cá que está tudo parado. Os caras farão greve enquanto não receberem. Nem o engenheiro conseguiu os fazer voltar. Querem o RH aqui.

E lá fui eu. Única mulher na empresa e tinha que encarar 80 peões de obra.

Chegando lá, aquele silêncio. Todos na porta do escritório improvisado no container. Lá dentro trancados, o engenheiro e o mestre de obras. O motorista que me levou nem entrou.

– Você é maluca! Deixa que os chefes dão um jeito.

Gente do RH é teimosa. Não tem medo, encara mesmo.

– Tem que fazer, vamos fazer.

Coloquei meu capacete branco e fiquei na porta do container, ouvindo milhares de reclamações, lamentações. Cada um tinha sua razão, mas eu não tinha o que fazer. Enquanto não recebesse da prefeitura, não poderia fazer nada.

Dou uma olhada e não vejo o Ceará. Procurar e vejo ele lá no canteiro, montando suas armações de ferro.

- O Ceará, você não vai lá ficar junto com seus colegas?

- Vou não, Rossana. Não sou disso.

- Então vem comigo explicar pra eles porque você continua trabalhando.

E lá vai o Ceará comigo. Cabeça baixa, sério.

Ele pára do meu lado na porta e fala pro colegas:

- Eu não tô parado como vocês, porque acho que vocês estão errados. Não sabem nada do lugar onde trabalham. Já pensaram o que vai acontecer se a obra não sair? Nem cesta básica vão receber. Eu trabalho aqui faz mais de 10 anos. Já passei muita coisa aqui. Sempre volto. E sempre que me chamarem eu tô aqui. Sabe por quê? Preciso trabalhar, tenho família e gosto daqui. Ficar aí de braço cruzado só vai atrasar mais o pagamento. Vocês pensam com a barriga e com carnê. Voltem a trabalhar que ela vai dar um jeito. Não vai Rossana? Eu não sabia como, mas falei que ia. E dei um jeito.

No mesmo dia telefonei para uma rede de supermercados da cidade. Pedi vale-alimentação na quantidade dos colaboradores e no valor da cesta básica que fornecíamos. Foi uma gratificação pela colaboração deles.

Quanto aos salários, a diretoria fez um empréstimo, juros altíssimos, mas sem arrependimento. Em dois dias todos receberam seus salários, tinham comida em casa e tudo voltou ao ritmo normal. O Ceará mais uma vez foi pra terra dele. E voltou mais uma, duas vezes. Era só ter obra de dar gosto de ver.

“Seu CLT”

Yuri Pastori Silva – Administrador - Salvador/BA

Determinada funcionária de uma loja de departamentos pediu desligamento da empresa.

A gerente acatou o pedido e solicitou ao Setor Contábil que precedesse à rescisão. A gestora daquele setor informou à funcionária da necessidade dela redigir, de próprio punho, uma carta solicitando o desligamento.

Transcorridos alguns dias, chegou o momento de homologar a rescisão e efetuar o pagamento para a, agora, ex-funcionária, que antes de assinar as vias do Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, disse:

Antes de assinar vou ligar primeiro para o “meu contador”.

Fique à vontade, disse a gerente. Pode ligar para “seu contador”, pois está tudo certinho na sua rescisão.

A funcionária leu as informações da rescisão para o tal contador e logo após disse:

- Não vou assinar, pois “meu contador” afirmou que está errado. Vocês não estão me pagando o aviso prévio.

Como a ex-funcionária havia pedido seu desligamento, não teria direito a receber o aviso prévio, ainda mais por que estava a completar seu período de experiência. A gerente, percebendo que o tal contador parecia não entender bem de leis trabalhistas retrucou:

- Pergunte a ele, se não conhece CLT?

A ex-funcionária então soltou a seguinte “pérola”: - Ela está perguntando se você conhece o “seu CLT”.

“A Rita levou meu sorriso...”

Aliendres Souto Sousa - Matemático - Brasília/DF

Rita era uma das mais antigas dos 18 atendentes daquele hospital. Servidora pública há quase 20 anos, sempre na mesma atividade. Muitos passaram por aquele posto de trabalho, convivendo com ela durante algum tempo. Entretanto, carregavam aspirações diferentes e buscavam permanecer como atendentes o menor prazo possível, almejando melhores oportunidades.

O tempo transcorria e a equipe sempre se renovava, à exceção de Rita. Como não podia deixar de ser, a repetição de uma mesma atividade por tanto tempo foi minando a motivação inicial de Rita. Não bastasse isso, a paciência foi se exaurindo, até que o menor dos problemas provocava nela uma explosão desmedida de cólera, quase sempre, desembocando em algum cliente.

Alguns desses, esclarecidos, reclamavam. Outros, mais humildes conformavam-se, temerosos de que qualquer reação tirasse deles a chance do atendimento hospitalar. Outros ainda ficavam sem qualquer reação, petrificados diante de tamanha falta de controle emocional.

A tal estabilidade dos servidores públicos, infelizmente interpretada erroneamente por muitos, como era o caso dos chefes de Rita, permitia a ela perpetuar esses comportamentos para com o público em geral, sem a devida sanção punitiva. Demissão? Nem constava do dicionário.

Se em algum momento um ou outro chefe lhe chamasse atenção, Rita, inconformada e se sentindo injustiçada, pegava sua bolsa e ia embora. Isso acontecia independente do horário, aliás, horário de trabalho na visão de Rita não era problema, pois ela sempre chegava atrasada e, como era de se esperar, sempre tinha algo de urgente para resolver fora do hospital, o que “justificava” suas saídas antes do término do expediente.

Como paliativo ao problema, o RH era acionado para propor medidas corretivas ao problema.

Lá ia Rita participar do curso de atendimento ao público sugerido pela equipe do RH. Curioso é que nesse novo ambiente, longe das longas e intermináveis filas, da pressão do público com os quais convivia todos os dias, Rita relaxava (ou seria dissimulava?), e obtinha uma excelente performance no curso, sendo, freqüentemente a aluna com as melhores notas nas avaliações aplicadas. E pasme, em um desses cursos, dos 18 participantes, ela foi a única aprovada. Demonstrava saber muito de suas atribuições e oferecia alternativas para as mais variadas simulações trazidas pelos consultores.

De volta à rotina, porém, pouco tempo depois, Rita reapresentava comportamentos indesejáveis, repetindo esse interminável ciclo vicioso.

A solução possível dentro daquele universo no qual Rita se inseria foi transferi-la para o atendimento ao público via telefone, afastando-a do contato direto. Rita renovou o ânimo, afinal, menos um dissabor, agora já não precisava olhar nos olhos do cliente antes de agredi-lo. Ufa! Externaram erroneamente aliviados os colegas do atendimento, acompanhados em unísono pela equipe do RH.

O tempo, inexorável, mais uma vez se encarregou de minar o entusiasmo de Rita, e nova alternativa foi ofertada. Mesclar o posto de trabalho de Rita, ora diretamente com o público, ora por telefone. Adiciona-se que sempre era submetida à reciclagem em um novo curso de atendimento ao público, oportunidades em que sempre se destacava dos demais de forma muito positiva.

Recentemente, nossa personagem, somando uma parcela de TPM e outra de inferno zodiacal, ofereceu-nos o seguinte espetáculo, por volta das 10h da manhã no atendimento telefônico, depois de incentivar duas outras atendentes a abandonarem

suas estações telefônicas, sob o pretexto de que ela, Rita, era capaz de, sozinha, atender à demanda: bloqueou sua estação de trabalho para que nenhuma ligação telefônica fosse atendida por ela. Momento de descanso que aproveitou para descalçar suas sandálias e lixar seus calcanhares. A supervisora, depois de receber várias reclamações dos usuários que não conseguiam sequer falar com a central de marcação de consultas por telefone, já tão cansada quanto impotente, aproveitou para pedir a Rita que cobrisse o posto de trabalho na área de atendimento direto ao público, em decorrência de forte gripe que acometeu um colega naquele dia.

Rita, mesclando desdém e revolta, calçou suas sandálias e caminhou desleixadamente para o local. Lá chegando, atendeu um, dois, três clientes e, como era de se esperar, saturou seu já minguado nível de paciência.

- Qual o número de seu prontuário? Perguntou Rita.

- Não sei. Respondeu o jovem à sua frente.

- Muito menos eu. Disse Rita, exaltada e batendo com as mãos no peito.

- Esse número é imprescindível para meu atendimento?

- Se não fosse eu não estaria perguntando.

- Você não poderia consultar o sistema por meu número de CPF?

- Não. Somente o número do prontuário. Você o recebeu na primeira consulta.

- Ô moça, dá um jeitinho aí, vai. “To” há quase uma hora nesta fila, peguei dois ônibus para chegar aqui.

- Não posso fazer nada.

- E pelo meu nome, não tem jeito? Ta aqui, ó, na minha identidade.

- Já disse que é apenas pelo número do prontuário.

- Eu não sei. Acho que perdi.

- Dane-se! Eu é que não tenho nenhuma obrigação de saber. Encerrou abruptamente o diálogo.

Boquiaberto o cliente, cidadão, contribuinte saiu da fila indignado, sem saber ele, que o tal sistema permitia a marcação pelo número de prontuário, pelo nome e também pelo número de CPF, e foi procurar a ouvidoria, para reclamar.

Rita, incoseqüente e intocável, garantida pela estabilidade retirou-se, pouco se importando com os demais ali postados e necessitados de atendimento.

Muito provavelmente o RH vai inscrevê-la em mais um curso de atendimento ao público, acreditando (será?) que isso vai resolver o problema.

Você sabe com quem está falando?

Evandro Valentim de Melo – Administrador – Brasília/DF

Nilson e Pedro foram admitidos no mesmo mês naquela empresa. Anteriormente, também trabalhavam no mesmo ministério, departamento, divisão e setor. As semelhanças, entretanto, terminavam aí. Apesar de serem grandes amigos, seus estilos de vida e origens eram diametralmente opostos.

Enquanto Pedro, oriundo de uma família nordestina, com 12 irmãos, vivia as conseqüências das opções que o obrigaram a ter responsabilidades desde cedo, pois se casou aos vinte anos, com a esposa no quinto mês de gravidez, Nilson levava a vida na flauta. Filho único de uma família bem estruturada financeiramente, tinha para si inúmeros privilégios, entre os quais um carro, presente do pai, e a dádiva de poder gastar seu salário como bem quisesse, nas farras e todas as futilidades que, apesar de muitas vezes serem consideradas supérfluas, dão muito prazer.

Nilson foi admitido primeiro, por ter obtido melhor classificação na seleção de que participaram.

Pedro sentiu uma pontinha de inveja quando Nilson o informou que fora convocado.

Felizmente o tempo para a inveja frutificar foi curto, pois exatos quinze dias depois, Pedro recebeu telegrama convocando-o para entregar os documentos necessários à admissão no setor de recursos humanos, lugar em que seria lotado.

Assim, o destino permitiu que continuassem próximos só que em extremos opostos no corredor do segundo andar da nova empresa. Nilson foi lotado no setor de infra-estrutura.

Esse setor cuidava da saúde do edifício, desde o subsolo até o décimo primeiro andar. Era composto, predominantemente, por pessoas humildes,

descontraídas e muito solidárias umas com as outras. De início houve estranhamento de Nilson, pois pertencia ao estrato social reservado à classe média alta e os novos colegas daquele setor mal supriam as necessidades básicas descritas na pirâmide de Maslow. A dificuldade inicial, entretanto, foi rapidamente superada, pois todos ali eram pessoas fáceis de lidar.

Gregório era o zelador do edifício, também lotado no setor de infra-estrutura. De todos os empregados da empresa era de longe o mais brincalhão. Adorava contar piadas desde aquelas de salão até as mais pesadas. Sem saber, Gregório protagonizaria um acontecimento com resultados catastróficos para Nilson.

Certo dia Nilson compareceu ao balcão de atendimento do setor recursos humanos e chamou Pedro para uma conversa.

- Cara, tô fulminado!

- O que houve?

- Vacilei!??

- Estava conversando pelo telefone com o Gregório. Só baixaria.

- Novidade...

A ligação caiu. Cinco segundos depois o telefone voltou a tocar. Claro que só poderia ser o Gregório pra continuar o papo.

- E aí, o que tem de mal nisso?

- Sabe como atendi ao telefone? Assim: Fala boneca. E sabe quem era? O superintendente.

- Putz!

Educadamente ele disse o que queria. Anotei tudo. Pedi para ser providenciado o mais rápido possível. No final da conversa o “super” disse que a forma como atendi à ligação não foi adequada e fugia aos padrões da empresa.

Tentei explicar, mas ele desligou. E sabe o que é pior? Hoje à tarde é o fechamento de minha avaliação do período de experiência. Acho que vou dançar.

A previsão do Nilson se concretizou. Para desprazer de Pedro, também em período de experiência, a entrevista da psicóloga do RH com Nilson transcorreu diante de seus olhos, na condição de observador/aprendiz. A psicóloga informou que o chefe da infra-estrutura recebeu determinação expressa do superintendente para que fosse demitido.

Continuaram se encontrando esporadicamente. No final de uma tarde modorrenta de domingo, Nilson apareceu na casa de Pedro, sem prévio aviso, atitude que não era de se estranhar vinda dele.

- Tudo bem?
- Beleza. Entra.
- O que vocês estão fazendo?
- Assistindo a um filme.
- Querem dar um passeio?
- Você quer ir para onde?
- Eu? Pra lugar nenhum.
- Como assim?

É que eu estou com uma baita dor de barriga e preciso usar seu banheiro. Mas é melhor que vocês saiam e só retornem daqui a meia hora, que a coisa vai ser feia.

- Ellen, chamou Pedro, vamos até a padaria?

Nilson mal esperou que saíssem trancou-se no banheiro. O casal caminhou vagarosamente. Viram o filho brincando em frente à casa e levaram-no também à padaria.

No caminho de volta encontraram-se com Nilson, que vinha em seu carro na direção deles. Parou, conversou amenidades, contou que agora estava trabalhando na Secretaria de Segurança do Distrito Federal, fruto de mais uma aprovação em concurso público. Pediu desculpas por não poder demorar daquela vez.

- Se eu fosse vocês não entrava em casa agora.

- Vamos nos lembrar disso.

Despediram-se e a vida continuou. Inabalável.

Ação ou omissão – tudo tem consequência

Hervécia Fernanda Fidelis de Oliveira – Pedagoga – Brasília/DF

Lá pelos idos de 1996 eu trabalhava em um grande hospital. A admissão nessa instituição foi uma conquista árdua, que exigiu além de conhecimento em minha área de formação, muita força de vontade. Primeiro a exigência de sair de minha cidade natal, Fortaleza, para fazer a prova escrita em São Luís. Até aí tudo bem, pois são cidades próximas. O sacrifício veio depois, quando, aprovada, tive de viajar até Brasília para a entrevista. Se fosse eliminada voltaria para Fortaleza e a vida continuaria. Mas se aprovada deveria estender a permanência na Capital para a prova prática. Por mais que no edital do processo seletivo estivesse estampado que isso poderia acontecer, a gente só pensa mais seriamente na possibilidade quando ela se materializa. Assim, parti para Brasília, com pouco dinheiro no bolso, 12 prestações adquiridas na compra da passagem aérea, mas, felizmente, tendo onde ficar, pois não há lugar nesse mundo que não tenha pelo menos um cearense. Para minha sorte, essa conterrânea era conhecida de uma tia e me hospedou durante uma semana, pois fui aprovada na entrevista e também na prova prática. Tudo isso aconteceu entre em setembro de 1995.

Sentia um misto de alegria e ansiedade. Iniciaria no novo emprego em dezembro, só que deveria passar pela fase experimental em Brasília. Seriam 6 meses de treinamento, que na verdade era a última fase do processo seletivo. Pela primeira vez na vida, aos 25 anos ficaria longe de minha família, em uma cidade estranha e que a população, em geral, é introspectiva, bem diferente do jeitão nordestino de ser, com gente receptiva e que, no primeiro encontro, relata a vida com riqueza de detalhes.

Em dezembro, outra dívida: comprei nova passagem aérea, em 6 parcelas. Desta vez sabia que não ficaria tão apertada, pois já contaria com a bolsa, num valor considerável para aquela época.

Sofria muito com a distância da família. Todos os telefonava e conversava durante o horário do almoço com meus pais e meus irmãos. Na cabine em que eu me instalava nesses dias, a umidade do ar, quase sempre tão baixa em Brasília, elevava-se a patamares nunca vistos: Chorava por quase duas horas seguidas.

O ambiente hospitalar era completamente desconhecido para mim, acostumada à rotina escolar. Fui lotada na enfermaria pediátrica para lidar, na maioria das vezes com crianças em doenças terminais ou em situações menos graves, mas bastante delicadas. Atuávamos com essas crianças para que não perdessem o vínculo com a vida escolar, já que o período de internação era longo, às vezes mais de um ano. Éramos o elo entre escolas e crianças.

Um detalhe (detalhe?) muito importante é que meu primeiro pagamento veio com um baita aumento. Quitei as passagens aéreas, separei algum para minhas despesas pessoais e enviei o restante para a família.

Em fevereiro do ano seguinte surgiu a oportunidade para ficar mais próxima de minha cidade: uma vaga em São Luís, para a qual me ofereci.

Assim, no terceiro mês de treinamento apresentei-me em São Luís. Despesas pagas e hospedagem na residência do hospital. Uma beleza!

Curioso é que minha realidade mudou da água para o vinho. Em Brasília a equipe era composta por pessoas bem legais e a supervisão estava a cargo de uma profissional competente e compreensiva. O sofrimento decorria da distância entre mim e meus familiares. Em São Luís, a 30 minutos de de vôo para Fortaleza, minha aflição era o supervisor. Um ser vil e desprezível. Falso, incompetente e que, para

se manter como supervisor travestia-se naquela figura tão comum em qualquer empresa: o puxa-saco do chefe.

Infelizmente não percebi tamanhas “qualidades” nele. Na minha presença era todo solícito, paciente, corrigia os desvios, enfim, jamais imaginaria que por trás daquela persona, habitava alguém tão dissimulado. Até aqui pouco falei do RH, não é mesmo?. Percebe-se apenas tangencialmente algumas atribuições da área, mas daqui em diante, a história muda.

Havia um colega de trabalho, do RH de Brasília, que quase simultaneamente a mim veio para São Luís. Esse colega, que até então eu só conhecia de vista, estava de passagem por São Luís, para treinar uma nova empregada contratada para o RH de lá.

Esse colega acompanhava a fase de treinamento dos novos empregados naquela unidade e, ao mesmo tempo, supervisionava a nova empregada contratada para o RH de São Luís.

Ele presenciou alguns momentos de minha rotina ao lado do supervisor e estranhava os comportamentos polarizados dessa figurinha. Quando comigo, um gentleman, longe de mim, nos relatos do meu desempenho ao RH, pintava um quadro semelhante ao inferno da Divina Comédia de Dante Alighieri.

Fui surpreendida com um bilhete desse colega que me foi entregue por ele mesmo, no qual estava escrito: “preciso falar com você hoje à noite sem falta”. Pensei tratar-se de uma cantada, o que não seria nada mau. Entretanto, a conversa nada tinha a ver com cantadas. Era, sim, um alerta. Ele me descreveu o que estava acontecendo e que se os relatos formais ao RH continuassem como estavam, muito provavelmente eu seria desligada ao término do treinamento. Talvez até antes.

Desesperei-me. Por outro lado tinha um aliado. Esse colega, agora promovido a amigo, intercedeu a meu favor. O comportamento do supervisor foi detectado e a área de RH, acostumada a lidar com situações as mais complexas envolvendo gente, conseguiu contornar o problema. Com muito jeito, nas entrelinhas de uma boa conversa, o supervisor recebeu esclarecimentos e orientações a fim de melhor conduzir aquela fase de meu treinamento.

A vida sempre cobra as conseqüências de nossos atos, não é mesmo? Cedo ou tarde prestamos conta de tudo.

Esse supervisor falso, incompetente e puxa-saco, anos depois foi demitido. Eu fui bem antes. Meu amigo do RH também. Um mês depois de mim.

Hoje, enquanto escrevo este “causo” para o livro de RH da Comunidade, meu amigo agora promovido a marido, está lá na sala, tentando convencer nossa filha de quatro anos a comer arroz com brócolis, dizendo a ela que faz crescer e ficar forte. Estamos juntos há 12 anos e ao contrário de me prejudicar, aquele supervisor me aproximou do amor de minha vida.

Aparências

Melissa Sobral de Macedo - Administradora – Brasília/DF

Entre os anos de 1994 a 1998 trabalhei como Assistente Administrativo em uma empresa no ramo da construção civil em Brasília. Naquele período, a empresa passava por certa dificuldade quanto a alta rotatividade em relação ao cargo de Gerente de Recursos Humanos.

Um dos donos era o Diretor Comercial da empresa, que tinha excelente trânsito nos órgãos federais e do Distrito Federal, pois a empresa prestava serviços de manutenção predial em vários órgãos do setor público.

Certo dia o Diretor entrou na sala do departamento pessoal, acompanhado de um rapaz muito “alinhado”, vestido num terno “super luxuoso”, e nos apresentou dizendo que seria o novo Gerente de Recursos Humanos da empresa.

Em poucos dias o novo gerente já estava totalmente entrosado com os funcionários do setor. O currículo dele era muito bom, falava dois idiomas, havia cursado pós-graduação na área de gestão de pessoas na Bahia e, enfim, mostrava-se uma pessoa muito inteligente e com larga bagagem profissional.

As pessoas passaram a gostar muito dele, em decorrência das mudanças que implementou: festas de aniversariantes, churrascos de confraternização, amigo oculto, cursos e mais cursos etc. Otimizou procedimentos de contratação, de capacitação e treinamento, modernizou vários processos de trabalho. A empresa realmente vivia momentos promissores.

O Gerente de RH encantava a todos, principalmente aos proprietários. Conquistou tanta confiança do Presidente que passou a participar até dos eventos particulares dele. Cada final de semana era uma história diferente: jantares, coquetéis e tudo mais.

O celular era o principal instrumento de trabalho dele, ou ele acreditava que fosse. Parecia uma pessoa super-importante no meio político, cada hora era um diretor de algum lugar que ligava pra ele e sempre participava de almoços de negócios.

Eu não tinha muita experiência na área, afinal de contas era meu primeiro emprego. Porém, percebi que havia algo de estranho com esse Gerente. Tão pouco tempo em Brasília e já havia se tornado extremamente popular. Mas, quem era eu pra achar alguma coisa.

A sala do Gerente de Recursos Humanos parecia estar muito inadequada para comportá-lo. A mobília foi totalmente renovada, além de integrarem a nova decoração equipamentos eletrônicos de última geração. Ele mesmo fazia questão de comprar nas lojas em que “conseguia” descontos imbatíveis.

Comecei a perceber que todas as vezes que o Gerente efetivava compras para a empresa, voltava com algumas “comprinhas” para casa dele também. E mais: dizia que já tinha conversado com o Diretor e que seria tudo descontado no contracheque. Interessante é que ele já era tão íntimo do Diretor, que o cartão de crédito que ele utilizava para fazer as compras, dele e da empresa, era o cartão empresarial, com permissão dos diretores. Coisa igual, eu nunca havia visto.

Todas as lojas em que ia, ele apresentava o cartão corporativo e fazia questão que a loja entrasse em contato com a empresa para se certificar de que ele realmente era o Gerente de Recursos Humanos.

Afinal, as coisas começaram a parecer estranhas não só pra mim, mas para os demais funcionários que ali trabalhavam.

Um belo dia, o Gerente recebeu uma ligação e disse que teria que ir passar uns dias com a família, ainda residindo em Salvador, e que depois viria de mudança

definitiva para Brasília com toda a família. Conversou com o diretor, que concedeu esses dias a ele. A viagem foi autorizada e a compra das passagens também. O gerente passaria uma semana na Bahia e retornaria para a empresa.

Porém, não satisfeita com os acontecimentos, resolvi conversar com um dos diretores da empresa e expor a ele minha desconfiança em relação ao gerente de RH. Coincidentemente, ele também não estava satisfeito com certas atitudes desse gerente.

Passados dois dias, o diretor me chamou, disse que não estava conseguindo falar com o Gerente de RH e perguntou se ele havia deixado outro número para contato. Respondi a ele que os únicos números que tínhamos eram os constantes do seu currículo. Ele me pediu que fosse buscá-lo, então. Ligamos várias vezes e ninguém atendeu.

A data marcada para o retorno do gerente chegou, mas ele não apareceu na empresa.

Por fim, várias empresas começaram a nos procurar e diziam estar com cheques do Senhor Fulano, devolvidos por insuficiência de fundos, duas vezes consecutivas, inclusive com o cartão de visitas que ele havia deixado nas lojas.

Fomos em busca de informações na esfera cível, criminal, e outras, referentes ao gerente. Para nossa surpresa, constavam registros dele, inclusive de passagem pela polícia, enquadrado no código 171 – ESTELIONATÁRIO. Os donos da empresa foram vítimas de um verdadeiro golpe e ficaram meses pagando a dívida do “suposto gerente”.

Faria tudo de novo

Rita Rossana Mazzei – Bacharel em Direito - Jundiaí/SP

Fase de contratação. Obra nova. Muitos candidatos sem experiência, outros nem tanto. Mas um em especial, Henrique.

- Moça, eu tô nervoso Não consigo escrever tudo aí na ficha. A senhora pode me ajudar?

- Henrique da Luz, esse é seu nome não é?

- É sim senhora. Eu sei escrever, mas tô nervoso. Faz 2 anos que tô desempregado.

- Fica tranqüilo, vamos com calma.

E assim, contratei o Henrique da Luz. Ajudante de pedreiro. A felicidade dele na integração era contagiante, assim como de todos os que aguardavam a oportunidade de trabalhar, depois de longo tempo parados.

Começou bem, esforçado.

Quando fui levar na obra seu primeiro pagamento, ele abriu aquele sorriso faltando alguns dentes, irradiando felicidade, e me disse:

- Vou dar entrada numa geladeira. Eu quero uma azul. Lá em casa não tem. Vou poder fazer despesa e ter carne em casa. Até cervejinha. A senhora vai domingo lá em casa? Vou fazer uma costela. Infelizmente não fui. Que arrependimento!

Na segunda-feira, chega a notícia: Henrique tinha tomado umas a mais e comendo a carne engasgou. Demoraram em socorrer, faltou oxigênio no cérebro, mas sobreviveu. Estava em casa, o hospital super lotado. O médico disse que não tinha o que fazer, que ele estava bem, só o tempo poderia trazer resultados. Henrique não enxergava nada, nem falava direito, mas pensava, escutava e reconhecia bem as pessoas.

Larguei tudo e fui ver o Henrique. No meio da favela, um barraquinho pendurado no morro. Precisava saber como ajudá-lo.

A esposa e os filhos me receberam como se fosse a pessoa mais importante do mundo. Estranhei. Daí veio a explicação. Sua esposa disse que ele balbuciava que queria que eu fosse lá, que precisava me explicar. Estávamos conversando na pequena varanda na frente da casa, eu queria me inteirar do que estava acontecendo antes de ver o estado do rapaz.

A essa altura aparece todo capenga, andando apoiado nas paredes de madeira.. Chorando. Emocionado. Falando sem parar coisas que eu não entendia. Mas a esposa traduzia. Henrique reconheceu minha voz, e dizia que estava naquele momento rezando e pedindo a Deus que eu aparecesse, que ele queria falar comigo, estava com medo de perder o emprego. E chorava e procurava um abraço que prontamente retribuí.

Eu o tranqüilizei, ninguém iria fazer-lhe mal algume. Sua vaga estava lá esperando por ele. Ele se deitou. Eu e a esposa continuamos a conversar sobre suas necessidades emergentes. Remédios, alimentos, qualquer coisa.

Saí de lá com um misto de gratidão, emoção, revolta pela falta de apoio médico. A empresa deu tudo que ele precisava, arcou com toda medicação e alimentação.

E toda semana eu ia lá, conversar com meu novo amigo. Foi inevitável que assim se tornasse. Mas antes passava no mercadinho e comprava algumas coisas básicas e docinhos pras crianças. Ficava horas conversando com ele e a esposa. Henrique começou a melhorar. Já estava vendo vultos. Falava melhor.

Consegui uma ambulância na prefeitura a fim de buscá-lo para sessões de fisioterapia.

Ele ansioso por sarar e voltar a trabalhar.

Nós sabíamos que isto não aconteceria. A seqüela foi grande. Nunca mais voltou ao normal. Entretanto, jamais deixamos que ele percebesse isto. A esposa estava ciente da sua situação frágil.

Ele foi aposentado por invalidez. Não teria mais como trabalhar, mas já enxerga e fala bem.

Dois anos depois saí da empresa, mas ganhei um amigo, uma amiga e alguns sobrinhos. Às vezes eles aparecem em minha casa, vêm me visitar, mesmo depois de seis anos do ocorrido. E é para mim uma festa sentir o amor com que me trazem uma flor de um jardim qualquer, ou uma fruta arrancada do pé, no quintal de algum vizinho.

Enfeitando pavão

Ana Cristina Portmann Borba – Psicóloga – Brasília/DF

Resultados de concursos públicos são sempre aguardados ansiosamente por todos os candidatos. Principalmente para quem acredita que se saiu bem durante as provas.

Alessandra não tivera tempo de conferir o gabarito divulgado no dia seguinte à realização das provas daquele concurso, pois continuava embalada nos estudos. Emendou a graduação em psicologia com o mestrado em psicologia organizacional, decisão que lhe furtava quase totalmente o tempo para qualquer outra atividade que não fosse estudar, estudar e estudar. Ainda mais neste momento de final de curso.

Apesar de crer no bom desempenho durante a prova do concurso, ficava sempre uma pontinha de dúvida, ansiedade pelo resultado definitivo. Sabe como é: recursos apresentados pelos candidatos podem alterar significativamente o resultado final.

Defronte ao computador já havia acessado o endereço eletrônico da instituição realizadora do concurso, mas ainda não havia sido liberado o resultado final. Enquanto aguardava continuava suas pesquisas de textos voltados para o tema de sua dissertação.

Na madrugada de um novo dia, tão imersa nos trabalhos acadêmicos, já pensava em desligar o computador, quando repentinamente lembrou-se do concurso e arriscou novo acesso ao site: www.instituiçãox.br. Clicou no nome da empresa. Lá estava o resultado. Coração disparou. Ordem alfabética de cargos do concurso: administrador, contador, engenheiro, (...) psicólogo. Ordem alfabética de candidatos. Leu e se surpreendeu. Esfregou os olhos, a lente de contato de um deles se soltou e caiu. Droga! Pensou. Mesmo assim voltou a olhar para a tela do monitor, com o olho que ainda enxergava. Seu nome estava lá, estampado: nº de inscrição 9589 –

Alessandra Ramírez, 9,86 (1). Primeira colocada! O cansaço até desapareceu, tamanha era a excitação de Alessandra. Empurrou a cadeira com rodinhas para trás, acendeu as luzes do quarto para tentar encontrar a lente de contato que caíra e localizou-a grudada na lateral de em uma das rodinhas da cadeira. Esta já era!

Menos de dois meses depois da destruição daquela lente de contato Alessandra recebia telegrama convocando-a para apresentar documentos na Gerência de Gestão de Pessoas da empresa.

Juntou todos e se apresentou com os demais convocados para admissão. Nesse dia, depois das apresentações percebeu que alguns candidatos cochichavam a seu respeito. Um integrante da equipe de RH notou que Alessandra começava a se incomodar e procurou tranquilizá-la. O motivo dos comentários era sinal de respeito, pois não bastasse ela ter sido a primeira colocada entre os psicólogos, foi também, entre todos os candidatos aprovados, aquela com a maior nota.

Alessandra conversou com a titular daquela gerência e soube que seria lotada na unidade que lidava com prevenção a doenças e promoção de bem-estar da empresa. Em seguida foi apresentada à gestora de sua unidade e aos novos colegas.

A inexperiência profissional atrapalhava um pouco. A realidade nas empresas é bem diferente do ambiente acadêmico, apesar dos estudos e pesquisas favorecerem enormemente nos processos de trabalho.

Seu “batismo” seria integrar um grupo de trabalho que tinha como principal objetivo oferecer suporte a empregados com dependência alcoólica, a fim de apoiá-los no controle do vício e na resistência às recaídas. Um grupo numeroso face ao quadro total daquela organização: 15% do total de empregados. Isso sem considerar aqueles que não se inscreveram no grupo, apesar de conviverem com o problema.

Durante o primeiro mês Alessandra empenhou-se arduamente. Trouxe para o grupo artigos para discussão; eminentes palestrantes; outros não tão conhecidos, mas que integravam os alcoólicos anônimos; conduziu oficinas, vivências; enfim, imprimiu vida e novo ritmo ao grupo, tendo sido reconhecida pelos antigos membros. Alessandra começou a acreditar que o trabalho renderia bons frutos. Mesmo ciente de que aquele mal não tem cura, sabia que o grupo, à medida que fortalecesse o relacionamento interpessoal, a solidariedade, o apoio mútuo, teria avançado em direção ao controle do problema.

Simultaneamente, a empresa iniciara os preparativos para comemorar seu vigésimo quinto aniversário. Aquele ano havia sido muito positivo. Ótimos resultados financeiros e a contratação de novos empregados, que renovaram o entusiasmo no ambiente.

Todas as unidades da empresa se imbuíram na organização dos festejos. O presidente empenhou-se pessoalmente e, com apoio de empresas da iniciativa privada parceiras, conseguiu doações que variaram de gêneros alimentícios a passagens aéreas para serem sorteadas entre os empregados.

Alessandra, já integrada, dizia que aquela festa era em comemoração aos dois meses de sua admissão, que coincidia com o aniversário da empresa.

Chegada a data festiva, sentia-se pela empresa um clima de fraternidade, de orgulho, algo que não se via cotidianamente. O expediente seria encerrado pontualmente às 11h45. Um grande banquete seria oferecido, no restaurante corporativo, tendo, ao final a entrega de prêmios aos destaques da instituição. No discurso o presidente relembrou a missão da empresa, seus valores, sua cultura de fraternidade – era uma grande família – agradeceu o empenho de todos para o excelente desempenho naquele ano, e pediu licença para brindarem. Neste

momento adentra ao restaurante um exército de garçons servindo whiskies 12 anos para os comensais, oferecidos pela associação de empregados.

De repente o sorriso de Alessandra se esvaiu. Fez-se silêncio. Tudo continuava seguindo o roteiro da comemoração. Menos ela. Uma peça estranha ao ambiente. Uma carta fora do baralho. Como num flash, relembrou todo o trabalho até então desenvolvido no apoio aos colegas de seu grupo de trabalho, todos eles ali naquele salão. Sentiu um travo na garganta. Decepção, desânimo, frustração, desprezo...

Ainda sob o impacto da surpresa aos empregados o presidente propôs que todos se unissem em oração: “Pai nosso que estais no céu...”

Alessandra procurou por sua chefe. Contou-lhe que não se sentia bem. A palidez de seu rosto não deixava dúvidas. Vá para casa descansar. Amanhã tudo volta ao normal e nossos trabalhos esperam por nós.

HiláRHio

Evandro Valentim de Melo – Administrador – Brasília/DF

Valcir era um colega bastante divertido. Piauiense nascido em Guadalupe, gabava-se de sua cidade não saber o que era seca. Cresceu sem muita noção de limites ou responsabilidades. Já quarentão, apesar de trabalhar, não abria mão da ajuda de custo que sua “irmã marajá” fornecia-lhe mensalmente. Registre-se que a ajuda superava o valor de seu salário. Como se não bastasse, morava em um apartamento cujo aluguel era pago por essa mesma irmã.

Valcir sacaneava todos os demais colegas do RH. De tudo fazia troça. Aos poucos, por este comportamento, incentivou a criação de uma Resistência da qual participavam todos contra ele. O objetivo era unir forças para retribuir as brincadeiras intermináveis que Valcir fazia.

Em franca atuação de bastidores, a Resistência descobriu que Valcir possuía alguns pontos fracos. Um deles era a estatura. Media 1,60m. Outro: na juventude cultivara uma grande cabeleira, tratada com muito afinco. Hoje era quase completamente careca. Talvez para compensar a falta de cabelos mantinha-se permanentemente barbudo. Mais uma: seus raros cabelos, a barba e os pelos do peito eram tingidos de preto para disfarçar o sinal dos tempos.

Quando a Resistência passou a usar das informações descobriu que Valcir, apesar de brincar constantemente com os outros, não era muito receptivo quando o alvo das brincadeiras era ele. Perdeu a esportiva várias vezes, o que incentivava a Resistência a utilizá-las sempre que ele se excedia em seus comentários sarcásticos.

De todas as peças pregadas no Valcir, a mais divertida foi quando a Resistência descobriu que ele estava com uma prestação vencida em uma loja. Um

funcionário da loja ligou no trabalho, mas, para grande azar do Valcir, ele gozava férias. No último dia, mas em férias.

Como o Código do Consumidor ainda não existia àquela época, o funcionário da loja, não se sabe se por maldade ou ingenuidade, contou a história detalhadamente.

Prontamente a informação foi repassada a todos os integrantes da Resistência. É óbvio que tão preciosa informação demandava uma ação imediata. Fingindo-se de funcionário da loja, um dos colegas da Resistência telefonou para a casa do Valcir. Infelizmente, ou felizmente, ele havia saído. Para não perder o embalo e o entusiasmo momentâneos esse colega conversou com a esposa do Valcir.

- Bom dia. É da residência do Sr. Valcir Rocha dos Anjos?

- Sim. Respondeu a Sra. Sheila, esposa do Valcir.

- Poderia falar com ele?

- Ele não está. Gostaria de deixar recado?

- Com quem eu falo, por favor?

- É a esposa dele.

- Por gentileza, qual o seu nome?

- Sheila.

- Dona Sheila, aqui é das Casas Bandeira, eu me chamo Nilton. Estamos ligando para seu esposo para lembrá-lo que a prestação de junho relativa à geladeira adquirida nesta loja, está com mais de 20 dias de atraso. Gostaríamos de alertá-lo que, ficando com duas prestações em atraso, nossa loja terá que encaminhar a cobrança para um escritório especializado, o que trará sérios

problemas para vocês. Claro que não queremos tomar esta medida e por isso estamos ligando para alertar seu esposo.

- Mas ele me garantiu que as prestações estavam em dia. Não será um engano?

- Infelizmente não, senhora. Nossos controles são precisos.

- Eu acho que é um engano. Vou falar com o “Cicinho”, mas vou logo adiantando que ele é muito bravo. Se for um erro de vocês eu tenho até medo do que pode acontecer.

- Peça a seu marido que entre em contato conosco ainda hoje, para resolvermos amigavelmente. Não queremos, repito, de forma alguma criar qualquer constrangimento para vocês.

- Assim que ele chegar eu falo e ele liga. Qual é mesmo o seu nome?

- Nilton. Nós aguardaremos a ligação. Tenha um bom dia.

A ligação não poderia continuar, pois o artista que telefonara não se agüentava mais de vontade de rir. Sobretudo pela informação sobre a brabeza que a esposa do “Cicinho” atribuíra a ele.

As mentes fervilhavam. A ocasião não poderia passar em branco. Um dos colegas foi à loja e conseguiu encartes promocionais em grande quantidade. Outro foi a uma papelaria e comprou barbante, tinta e pincéis. Um terceiro encomendou uma grande faixa branca. Juntos decoraram todo RH para receber Valcir, no dia seguinte. Como bandeirolas de São João as várias páginas dos encartes foram penduradas. Na faixa foi escrita a frase “Seja bem-vindo, caloteiro. As Casas Bandeira esperam ansiosas a sua presença”.

Todos do RH se comprometeram a chegar bem cedo no dia seguinte para presenciar e se deleitar com o doce sabor da vingança.

Lá vem o Valcir. Estaciona o carro que também é da irmã marajá, mas que ele usa e abusa. Cumprimenta um e outro pelo hall de entrada do prédio. Entra no elevador e vai soltando seus comentários infames. Caminha pelo corredor até a última sala da direita. Abre a porta. Vê a decoração e, sem ler, acha que é uma recepção de boas-vindas. Ledo engano. Ao constatar o real teor da decoração é tomado por um ataque de fúria. Destrói aquele trabalho coletivo, xinga todo mundo, dá meia-volta, bate a porta e sai. Carrega uma expressão de ira, de ódio incalculável.

Mais tarde souberam que seu destino havia sido a sala do chefe administrativo-financeiro para pedir punição para “toda aquela corja de desocupados” com quem dividia a sala de trabalho.

O chefe, a par de toda a trama, buscou acalmá-lo. Pediu que relevasse. Que se lembrasse de tantas brincadeiras que já fizera com os colegas. Conversou um bom tempo e persuadiu o Valcir a encarar com superioridade o fato daquele dia. Que também tirasse proveito e refletisse sobre o porquê daquela atitude dos colegas do RH.

Assim ele fez. Retornou à sala, já com aquela cara sacana que lhe era peculiar. Engoliu o sapo, grunhiu um pedido de desculpas à turma. Todos se esforçaram para não rir e iniciaram os trabalhos rotineiros.

Valcir prestava informações aos colegas que utilizavam o plano de saúde da empresa. Ensinava procedimentos, dicas, enfim, o caminho das pedras para os empregados em suas relações com os hospitais, clínicas, laboratórios etc. De uma coisa ele desgostava. Se alguém necessitasse, por exemplo, fazer a extração de um sinal e, no momento de pedir explicações, mostrasse a ele o sinal que seria retirado, invariavelmente se aborrecia. Falava com rudeza e dava informações imprecisas.

Essa atitude era posteriormente corrigida, quando se acalmava e procurava a pessoa fornecendo as informações corretas.

Para coroar aquele dia, Guedes, um colega da empresa, veio ao balcão de atendimento do RH pedir explicações sobre como tratar de um dente que o incomodava.

Chamou Valcir e, quando este chegou ao balcão, Guedes enfiou o indicador na própria boca e a abriu para que Valcir constatasse o problema sobre o qual iria falar. Pra piorar a situação Guedes permanecia com a bocarra escancarada e com a mão em seu interior, dificultando o entendimento do que falava. Não bastasse o quadro dantesco, o dente que o incomodava estava seriamente comprometido, exalando um forte e desagradável hálito de dente estragado.

Valcir quase surtou. Entretanto, talvez pelo episódio da manhã, associado à conversa com o chefe administrativo-financeiro, fez um esforço sobre-humano para continuar atendendo satisfatoriamente o colega ao balcão. Disse ao Guedes que podia tirar a mão da boca, pois havia sido possível constatar a existência do problema. Forneceu-lhe todas as informações e concluiu o atendimento.

Permanecendo ainda um pouco mais no balcão de atendimento, Valcir segredou a Pedro, colega de RH, sua dificuldade em lidar com situações como aquela. O colega, solidário, ouviu o desabafo. Encorajou-o a não esmorecer lembrando que isso acontece em todos os tipos de trabalho e coisa e tal. Pedro esboçou um leve sorriso. Valcir, doído com esse sorriso, perguntou qual era a graça. Pedro, em voz baixa, quase inaudível alertou Valcir que se preparasse para o próximo atendimento. O colega que estava prestes a chegar ao balcão chamava-se Altair, conhecido como Alicate, pelo formado de suas pernas. Certamente iria conversar com o Valcir para saber o valor das parcelas que pagaria em decorrência

de sua última utilização do plano de saúde. E o recente procedimento ao qual havia se submetido era nada mais nada menos que uma cirurgia de hemorróidas. Pedro se afastou para não presenciar o momento em que Alicate fosse mostrar a Valcir o resultado da cirurgia.

De repente, o RH

Laura Lorena Parada - Estudante da Tecnicatura em RH - Neuquén, Patagônia Argentina

Imagine uma nova funcionaria contratada para trabalhar no caixa de uma grande empresa, sendo este o primeiro emprego dela.

Estava ótimo para alguém que havia finalizado apenas ensino médio, em busca de uma fonte de renda a fim de pagar a faculdade. Receber salário, plano de saúde, treinamento, virar uma pessoa independente mesmo, quer dizer, oportunidade para não perder. Com certeza sua vida iria mudar, e certamente para melhor. Evoluir.

Estava tudo esquematizado para sua admissão. No início seriam os treinamentos necessários e, logo em seguida, começar.

- No primeiro dia, quando chega, ocorre o seguinte diálogo:

- Bom-dia, fala ela.

- Bom-dia. É você que vai começar hoje?

- Sou sim.

- A Coordenadora de RH está lhe esperando. Pode passar.

- É por onde mesmo?

- Vou te levar.

- Obrigada.

Até aqui normal. A Coordenadora falou da organização da empresa, dos diferentes setores, da quantidade de empregados e forneceu explicações sobre as atribuições que a nova empregada desempenharia na empresa. Detalhe, as tarefas que a Coordenadora comentou não eram de um caixa, e sim de um assistente administrativo na área de Recursos Humanos.

A nova funcionaria, desconcertada e timidamente, falou que nas entrevistas de seleção a vaga descrita era para o setor de caixa, mas que não haveria problema

nenhum em começar a trabalhar na área de RH. A Coordenadora desculpou-se e saiu um momento do escritório.

Para resumir a conversa com a Coordenadora, esta informou que havia ocorrido um equívoco, pois uma outra pessoa, que seria contratada para o RH, não compareceu. A vaga ficou para mim. Assim começa minha história no RH. Não se pode perder as oportunidades, não é mesmo? Fiquei!

Esse foi o meu primeiro emprego, numa empresa grande, não muito bem organizada, como se pode perceber. Mesmo sendo o início decorrente de um erro, certamente estava delineado o meu caminho. Quando comecei não sabia nada de nada. Na segunda semana tinha alguma idéia e depois de quase seis anos já me sentia gestora, gerente, advogada, contadora, psicóloga, nutricionista, e tantas outras profissionais que têm a ver com a vida das pessoas dentro das organizações. De certa forma os gestores têm um pouco de cada uma dessas e outras coisas na sua cabeça, não é?

Eu, que queria estudar Geografia para lecionar, acabei no curso de Recursos Humanos. Muitas vezes nossos projetos não acontecem como planejamos, mas aí é que entra a capacidade de adaptação ao novo, sem perder de vista os nossos objetivos principais. Como falei no começo do relato, evoluir.

Eu chego lá

Rita Rossana Mazzei – Bacharel em Direito - Jundiaí/SP

Bem, vou contar um episódio que me fez ver que coragem e ousadia, valem à pena.

Meu primeiro trabalho foi no escritório do meu pai, uma Auditoria. Eu trabalhava em departamento de pessoal, comecei lá. Após 8 anos, já como encarregada, fazendo faculdade, mas estudante ainda, quis mostrar pra mim que eu poderia conseguir um emprego em outro lugar. A família e todos achavam que eu deveria ficar lá, que era protegida, que estava segura. Mas, teimosa e persistente, lá fui eu folhear as páginas dos jornais dominicais.

Numa dessa vi um anúncio de uma grande rede de lojas de departamento que se instalaria aqui na cidade, no primeiro shopping daqui! Isso em 1989.

Lá fui eu, com a cara e a coragem levar meu “curriculum vitae”, lido e relido e repassado umas mil vezes. Minha estréia na busca de um emprego sozinha!

De cara me falaram que tinha que ter curso superior e davam preferência para pós-graduação em administração de pessoal. E eu, estudante de Direito. Nada a ver, mas confiante que eu tinha que tentar.

Um mês depois me chamaram para o teste. Pulei de alegria, já era um grande passo.

Chegou o grande dia. Lá fui eu, morrendo de medo. Nem dormi naquela noite. Nunca tinha feito um teste para um emprego, muito menos para uma empresa que tinha nada menos que 83 lojas espalhadas no país. Era uma vaga de supervisora de pessoal, ligada diretamente a diretoria no Rio de Janeiro. Que pavor! Mas eu fui.

Deparei-me com engravatados e mulheres ultra bem vestidas. Mais parecia que eu estava entrando numa reunião com executivos. Inexperiência total.

O teste se resumia no cálculo de uma folha de pagamento, uma rescisão, e as guias de INSS e FGTS (naquela época a gente fazia cálculo na unha, tinha q saber tudo, só as multinacionais e empresas de processamento que tinham computador).

Comecei a calcular, sabia fazer, era minha especialidade, cálculos. De cabeça baixa, calculando, conferindo. Quando levanto a cabeça, as outras pessoas, umas olhando para as outras, sem saber direito o que fazer.

Resultado: Fui admitida, fui trabalhar no Rio de Janeiro. Meu filho tinha 1 ano, eu vinha aos finais de semana. Ficava em hotel. Foi assim até inaugurar a loja alguns meses depois. Meu marido me apoiou, meio a contragosto, mas era uma vitória.

Fiquei ali algum tempo, até que me convidaram a fazer auditoria nas lojas viajando pelo país, mas daí eu não topei.

- Valeu, muito.

Superei-me, provei que eu podia! Mesmo sem a faculdade e sem a pós eu fiz e fui a melhor!

“Taí”, cheguei lá.

Recrutamento e Seleção - com brinco ou sem brinco?

Sérgio Gabriel Domingos - Psicólogo – Brasília/DF

Quando iniciei na área de recursos humanos, eu tinha uns 22 anos de idade; hoje estou com 53. Naquela época o RH era estritamente operacional, vinculado a atividades de entrada e saída de pessoal, controle de ponto, folha de pagamento e benefícios.

Eu era um dos 12 empregados vinculados ao Departamento Pessoal de uma empresa de porte médio (350 empregados) no Rio de Janeiro.

Minha contratação havia sido feita por uma agência de empregos, a qual me informou sobre a incumbência de cuidar do processo de Recrutamento e Seleção da empresa.

Após uns 6 meses trabalhando, um fato inusitado aconteceu. Eu precisava selecionar um “TB” (trabalhador braçal, assim designado pela empresa).

Naquela época, o DP entregava o sujeito “pronto” para a área solicitante; o DP (R&S) tinha essa autonomia e dificilmente os setores requisitantes se viam envolvidos no processo de recrutamento e seleção (viram como as coisas mudaram?). Portanto, examinei meu banco de currículos, avaliei CTPSs, fiz algumas entrevistas e selecionei o melhor candidato, segundo os “meus critérios” (RH estratégico, seleção por competências... He... He... He... isso ainda não existia, ao menos no Brasil).

Após exames pré-admissionais e conferência de documentos, enviei o funcionário, já devidamente uniformizado, para se apresentar ao setor requisitante (Sim, mas e o processo de ambientação?? Ah, isso também não existia...).

Numa 4ª feira o funcionário começou a trabalhar normalmente. No Sábado, houve uma reunião de todas as chefias junto ao Diretor Regional. Nessa reunião, meu “Chefe” (Chefe ???, mas quem tem chefe é índio....), foi questionado, segundo ele,

em tom de chacota (ainda se usa esse termo ?) pelo “Chefe” do setor onde o trabalhador foi “fichado”.

- “Poxa, agora o DP ‘tá’ mandando o pessoal vir trabalhar de brinco? Qualquer dia vai mandar alguém de saia também”.

Sim, eu tinha contratado um indivíduo que usava brinco! Mas na minha cabeça não havia motivo não contratá-lo, visto ele ter sido o melhor da seleção que eu fizera. Na 2ª feira, meu “chefe”, super-irado, me chamou e mandou demitir imediatamente o indivíduo. Era ele ou eu!

Chamei o funcionário, que ficou aguardando (em pé e de brinco) no balcão, enquanto eu retirava a sua pasta do arquivo. Só que nesse momento algo aconteceu: A mãe do funcionário, aos Domingos, era manicure da mulher do dono da empresa. Pintando unhas e tirando cutículas, comentou que o filho, que já estava a algum tempo procurando emprego, havia conseguido trabalho e estava muito feliz. Falou o nome da empresa para a “patroa”. A patroa comentou com o marido. Este ligou para o Diretor Regional “agradecendo a contratação do garoto”. O Diretor Regional ligou para o meu Chefe e falou da ligação que havia recebido.

Meu Chefe literalmente ficou branco e gesticulando com os braços como se estivesse se afogando. Ao longe fazia um sinal para que eu cancelasse a demissão do funcionário. Fui até o seu “aquário” (aquelas salas circundadas de vidro) e perguntei:

- O que houve?

- Gabriel (esse era meu “nome de guerra”), esse “cara” é colado com o dono da empresa. Pelo amor de Deus, cancela a demissão e retorna com ele o mais rápido possível para o local de trabalho.

Eu não podia falar nada, pois a minha “batata” estivera “assando” por alguns momentos e me cabia ficar calado, mas interiormente eu me acabava de rir.

Dirigi-me ao funcionário e disse: cara, os nossos anjos-da-guarda são fortes pra caramba! Ele então falou: “é o brinco Gabriel?” Eu balancei a cabeça em sinal afirmativo. Ele imediatamente tirou e falou: “a partir de hoje eu só vou usar lá fora”. Agradei e pedi que voltasse ao trabalho.

Olhei para cima (como trocando um olhar com Deus), peguei a pasta e a guardei de volta no arquivo.

Caminhos cruzados

Emerson Aguiar Pontes – Administrador – Niterói / RJ

No início era São Paulo, de onde meus pais partiram para Fortaleza e montaram uma lanchonete. O empreendimento não deu certo e voltamos ao ponto de partida. A vantagem desse retorno foi que concluí o ensino médio.

Algum tempo depois, mais uma vez, dissemos adeus a São Paulo, rumo ao estado do Rio de Janeiro. Lá chegando, nova investida no comércio: uma padaria. Desta vez, entretanto, um tio meu, bastante experiente no ramo nos ajudou.

Finalmente nos estabilizamos, tanto no local, quanto com o negócio, que deu certo. Pude, então, fazer a faculdade de administração. Graças a Deus, hoje sou formado.

Recentemente, recebi ligação de uma amiga que conheci durante o segundo grau. Chama-se Paula. Àquela época, engravidou de um traficante, e abandonou os estudos.

Morava em um conjunto habitacional e a relação com os pais era muito conflitante. Paula achava o local perigoso e sempre lutou para conseguir se empregar, objetivando sair daquele lugar. Sucessivas frustrações fizeram-na desistir. O preconceito era uma barreira intransponível nas entrevistas de emprego. Bastava declarar onde morava e as portas eram cerradas. Fragilizada, envolveu-se com marginais no intuito de sobreviver, mesmo com dinheiro “sujo”.

Paula não traficava, porém, a convivência com aquele grupo, fez com que começasse a consumir desde bebidas alcoólicas até drogas pesadas. Com o passar do tempo engravidou do chefe do tráfico da região. Contudo, no terceiro mês de gestação, durante uma incursão policial, o pai de seu filho foi morto.

Este fato foi um duro golpe em Paula, que também não poderia contar com seu pai, alcoólatra nem com a mãe, vítima de transtorno bipolar.

Aos 20 anos, Paula optou pelo caminho da prostituição e mudou-se para o Rio de Janeiro.

Passados alguns anos, com clientela fixa, Paula se encontrava financeiramente bem, mas, sentia-se muito deprimida.

Durante um de seus encontros Paula conheceu um senhor de cinquenta e poucos anos, executivo de uma multinacional estadunidense, que se interessou além da conta por ela. Ainda não mencionei, mas Paula sempre se destacou por seus dotes físicos.

Paula passou a ser acompanhante assídua desse senhor, que com o tempo, quis exclusividade e adquiriu um belo apartamento para que Paula morasse com o filho.

A atração inicial adquiriu contornos de romance, porém algumas coisas em Paula incomodavam seu mantenedor: a forma de falar adquirida nas ruas, o consumo excessivo de bebidas alcoólicas, cigarros e drogas e o pouco conhecimento cultural decorrência do abandono aos estudos.

Força de vontade e gratidão ajudaram Paula a largar os vícios. Cambaleando para se regenerar, Paula começou a trabalhar como assistente de recursos humanos e resolveu fazer faculdade. Mas, faltava-lhe a conclusão do ensino médio. Pormenor facilmente contornável no Rio de Janeiro. Dirigiu-se ao centro da cidade e comprou seu diploma de ensino médio recebendo-o em menos de uma semana.

Com intuito de se especializar em recursos humanos, Paula prestou vestibular para uma universidade particular e foi aprovada no curso de administração de empresas. Começadas as aulas, ela se deparou com muitas dificuldades. Não passou despercebido aos professores a falta de conhecimento de Paula. O mesmo

ocorreu em relação aos demais alunos, que riam dela por nunca responder corretamente às inquirições dos professores.

Reprovada em quase todas as disciplinas, Paula trancou a matrícula na faculdade.

Navegando pelas comunidades do Orkut Paula foi encontrando pessoas com as quais se relacionou em diferentes fases da vida, até que chegou a mim, fazendo contato.

Surpreendi-me, claro. Há tempos não tinha notícias dela. Visitei-a em seu apartamento e conversamos muito sobre o passado. Nesse encontro contou-me toda a trajetória da sua vida e ao final pediu-me ajuda e conselhos para a sua formação acadêmica.

Sugeri que não iniciasse a faculdade neste momento. Indiquei-lhe um bom curso de português e outro de matemática, para que começasse do zero.

Esses cursos são preparatórios para concursos. Mesmo ela tendo condições de bancar cursos top de linha, sugeri um pré-vestibular social para formar a base e mostrar macetes necessários a fim de lograr êxito no vestibular de uma universidade pública. Vi o brilho nos olhos de Paula pela satisfação e gratidão a uma pessoa que não deseja nada dela além de sua amizade e seu sucesso.

Essa é uma história recente. O final está longe de acontecer e certamente terá os próximos capítulos entre os “causos” de RH dos próximos livros.

Distribuição Gratuita

Não é autorizada a reprodução sem identificada autoria

Este livro é uma obra idealizada e elaborada pela

Comunidade de Recursos Humanos.

Você poderá fazer o download gratuitamente do primeiro

volume do livro no link abaixo:

http://www.4shared.com/file/56237343/125670ae/Livro_de_RH.html

Participe da Comunidade de Recursos Humanos no Orkut:

<http://www.orkut.com.br/Main#Community.aspx?cmm=71849>

