

## **APLICAÇÃO DO MÉTODO DE ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (MASP): A ALTA ROTATIVIDADE DE COLABORADORES NA INDÚSTRIA BETA**

Karolainy da Silva Roque<sup>1</sup>  
Thaures Dionoteus Cordeiro<sup>2</sup>  
Thiago Leite Mello<sup>3</sup>  
Wanderley de Mello Junior<sup>4</sup>  
João Paulo L. Oliveira<sup>5</sup>

### **1 INTRODUÇÃO**

A gestão de pessoas nas organizações tem-se destacado nos últimos anos. É responsável por estruturar, gerir, agregar e desenvolver os colaboradores; bem como por resolver problemas relacionados à motivação, à contratação, ao treinamento e à confiança da equipe.

Nesse sentido, a empresa beta localizada no Interior do Estado de São Paulo, uma indústria do setor agrícola que apresentou faturamento aproximado de R\$ 12.000.000,00 no ano de 2018, enfrenta alguns problemas pela alta rotatividade de colaboradores. São diversos os fatores que geram o problema, uma vez que a empresa citada não realiza de forma correta o processo de recrutamento e de seleção; assim como não há treinamento para os sessenta funcionários. Além disso, a área de gestão de pessoas não integra as demais áreas da organização.

Dessa forma, o presente trabalho busca, identificar as causas dessa problemática por meio da Metodologia de Análise e Solução de Problemas (MASP). Com isso, objetiva-se também propor soluções para mitigar os pontos negativos

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Administração no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro. E-mail: karolainyroque@hotmail.com

<sup>2</sup> Graduando do curso de Administração no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro. E-mail: thauresmerengue@gmail.com

<sup>3</sup> Graduando do curso de Administração no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro. E-mail: thiagoharry2008@hotmail.com

<sup>4</sup> Graduando do curso de Administração no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro. E-mail: wanderley\_mello@outlook.com.br

<sup>5</sup> Docente do curso de Administração no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro. E-mail: joao.oliveira@unifafibe.com.br

## 2 METODOLOGIA

O estudo fez uso dos métodos de entrevista semiestruturada, para melhor compreender os colaboradores; da pesquisa qualitativa, de forma descrita, para coletar informações concretas sobre as causas; e das ferramentas integradas ao método MASP: Diagrama de Espinha de Peixe, matriz GUT e a 5w2h.

Foram coletadas informações de 55% do quadro de funcionários da empresa Beta. As funções pesquisadas foram soldador, mecânico, eletricista, pintor, almoxarife, montador, comprador, vendedor, encarregado de produção e gestor. A entrevista foi aplicada a ao menos um funcionário das funções apontadas; por pesquisa qualitativa, com questões dissertativas, para se obterem respostas modestas, uma vez que a identificação do colaborador não foi obrigatória. Dentro do percentual, há aqueles que foram analisados por meio de entrevista estruturada em documento contendo questões ligadas à motivação, ao clima e à estrutura organizacional, sem gravações, de forma presencial e individual.

### 2.1 Aplicação das Ferramentas MASP

As informações, após serem coletadas, foram distribuídas no Diagrama de Espinha de Peixe, conforme as categorias; para, em seguida, classificá-las através da Matriz GUT, selecionando as causas de maior gravidade, urgência e tendência. Por sua vez, a ferramenta 5w2h foi utilizada para alocar as três principais causas apontadas anteriormente; e assim propor soluções de acordo com as condições, realidade e aprovação da empresa Beta.

## 3 RESULTADOS

A princípio, identificou-se o problema: o *turnover* de colaboradores na organização, caracterizado pela considerável entrada e saída deles. Este fator é relevante para o contexto de Gestão de Pessoas, pois a perda de colaboradores impacta diretamente o custo, o ambiente e a motivação da equipe.

### 3.1 Identificação das Causas e Sugestões

Pelo Diagrama de Espinha de Peixe, as causas prioritárias são: a inexistência do processo de recrutamento e de seleção, a falta de treinamento e a baixa remuneração. Essas causas estão alocadas nas categorias método e medida, e contribuem para a desmotivação, a desconfiança e o ambiente desagradável. Logo, há desligamentos voluntários e demissões forçadas.

Com o uso da ferramenta 5w2h, foi possível estabelecer e sugerir correções. O plano de ação é simplificado e definido de acordo com cada causa. Para a primeira causa, foi estabelecido que o processo de recrutamento e de seleção seja realizado por um profissional da área em tempo e local adequados. Levando em consideração a segunda causa, sugerem-se treinamentos mensais oferecidos por terceiros, e a qualificação de dois colaboradores do quadro de funcionários para a aplicação de outros métodos e treinamentos. Por fim, em relação à terceira causa, oferecer benefícios: vale refeição, cesta básica e plano de saúde.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo foi inteiramente elaborado com foco na identificação das causas e no desenvolvimento das estratégias sugeridas, que se entende capazes de melhorar o nível de rotatividade de colaboradores na empresa Beta.

A relevância deste estudo consiste em impulsionar o método MASP adiante; por exemplo, um estudo de caso para o mesmo problema. Uma vez definidas as prioridades, ou seja, as causas para desligamentos de funcionários, a ferramenta 5w2h responde por estabelecer e sugerir correções.

Pela aplicação do método, o objetivo do trabalho é alcançado a partir do momento em que é possível identificar as causas e propor as soluções, que auxiliam o gestor para as tomadas de decisão, a fim de atingir os objetivos e as metas.

*Recebido em: 14/09/2019*

*Aprovado em: 01/10/2019*