

012

**OS SUBSISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS E A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.** *Vitor Francisco Schuch Jr, Denise Klug Fernandes* (UFSM - CCSH)

A presente pesquisa justifica-se pela necessidade de conhecer a realidade das empresas de Santa Maria e, para verificar a relação existente entre a estruturação dos subsistemas de Recursos Humanos e a qualidade de atendimento ao público. A gestão de recursos humanos tem como missão a busca da qualidade, da competência e do desempenho no nível da capacitação profissional requerida pelos desafios decorrentes da natureza do empreendimento empresarial e das características do mercado presente e futuro. Verificou-se que a maioria das empresas pesquisadas possuem um alto grau de estruturação, isto é, através de um planejamento formal e integrado para subsistemas de recursos humanos e os coloca em prática na sua totalidade. O recrutamento e seleção destas empresas, têm um alto grau de estruturação, sendo de acordo com os requisitos e especificações para preencher o perfil do cargo. O treinamento e desenvolvimento mensurou-se um alto grau de estruturação, significando que as empresas estão adequando-se aos seus objetivos e as exigências do mercado. Em relação a cargos e salários, as empresas possuem uma média estruturação, ou seja, mantém o equilíbrio interno ou externo. As principais variáveis trabalhadas, nesta pesquisa, estão relacionadas com a estruturação dos subsistemas de recursos humanos e a satisfação do cliente, sendo que o bom atendimento, com a esta estruturação, conseguiu-se uma melhor qualidade na mesma. Concluindo então, verificou-se que quanto mais estruturado os subsistemas, melhor atendimento, demonstrando então, a importância que tem a estruturação das empresas para buscar a qualidade.