

OS RECURSOS HUMANOS COMO PROMOTORES DO CRESCIMENTO ECONÔMICO E PRODUTIVO DAS EMPRESAS PARTICIPANTES DO PROGRAMA BRASIL MAIS EM CHAPECÓ, SANTA CATARINA

Naiara Fiorini¹
Leandro Hupalo²

RESUMO

Atualmente, no mercado econômico e competitivo ao qual o comércio e a indústria estão inseridos, há ferramentas que são fundamentais para manter-se atrativo, em destaque e em constante crescimento econômico, dentre estas ferramentas há uma primordial e que desde sempre necessita ser aprimorada para manter-se com excelência, sendo esta a promoção dos recursos humanos. A promoção na maneira de treinar, desenvolver e capacitar pessoas e equipe são meios assertivos e são gargalos importantes e fundamentais para garantir o crescimento econômico, visto que, uma equipe engajada e motivada é a grande chave maior produção e conseqüentemente para grandes negócios. Grandes negócios surgem da confiança e da credibilidade, estas são recomendações essenciais e primordiais que devem surgir a partir do engajamento e do relacionamento com o time, para então impulsionar o crescimento econômico de excelência. Por fim, todos os argumentos supracitados são também ferramentas para desenvolver um relacionamento sólido com o cliente, e um relacionamento sólido é garantia de recompra, fidelização e faturamento constante.

Palavras-chaves: Equipe. Recursos humanos. Crescimento econômico.

1 INTRODUÇÃO

A construção de relacionamentos duradouros com os clientes é fundamental para a fidelização e retenção. Segundo Kotler (1998), adquirir um novo cliente pode custar até cinco vezes mais do que manter um cliente existente. Além disso, clientes fiéis têm maior probabilidade de realizar compras repetidas, gastar mais dinheiro e recomendar a empresa para outras pessoas. Ao investir em estratégias de ações promotoras dos recursos humanos disponíveis, as empresas podem criar uma base sólida produtiva e de clientes fiéis, aumentando assim sua receita e impulsionando o crescimento econômico.

O relacionamento próximo com o cliente permite às empresas entenderem melhor suas necessidades, desejos e expectativas. Ao coletar, por exemplo, feedback e utilizar

¹ Agente Local de Inovação – Programa Brasil Mais – Sebrae/SC – naiarabonettifiorini@hotmail.com

² Orientador – Programa Brasil Mais – Sebrae/SC – leandrohupalo.lh@gmail.com

dados de interações anteriores como meio de relacionamentos, as empresas podem personalizar seus produtos e serviços para atender às demandas específicas de cada cliente. A melhoria da experiência do cliente não só fortalece o relacionamento, mas também impulsiona a satisfação do cliente e a probabilidade de recompra. Isso, por sua vez, estimula o crescimento econômico, pois clientes satisfeitos são mais propensos a gastar mais e a se tornarem defensores da marca.

Sendo assim, é importante frisar que, um relacionamento sólido com o cliente pode ser uma poderosa fonte de geração de referências e boca a boca positivo. Clientes satisfeitos tendem a compartilhar suas experiências positivas com amigos, familiares e colegas, o que pode resultar em novos clientes em potencial.

A confiança e a credibilidade associadas às recomendações pessoais são extremamente valiosas e podem levar a um aumento nas vendas e no crescimento da base de clientes. Portanto, investir no relacionamento com o cliente não apenas aumenta a satisfação, mas também atua como uma alavanca para impulsionar o crescimento econômico e o faturamento geral.

Ocorre que, os promotores do bom relacionamento são os recursos humanos disponíveis nas empresas, ou seja, as pessoas, o time, a equipe e com o desenfreado aumento tecnológico e até mesmo com o distanciamento social pós pandêmico, o relacionamento interpessoal entre empresas x equipe x cliente, tem se degradado, conseqüentemente muitas vendas se perdem no meio do caminho.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), em parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e através do Ministério de Economia (ME), desenvolveram o Programa Brasil Mais com o objetivo de aumentar a produtividade e a competitividade das empresas brasileiras.

De acordo com Hupalo (2022), o programa visa aumentar essa produtividade e competitividade por meio da promoção de melhorias que sejam rápidas e que sejam de baixo custo, entretanto, que gere um alto impacto por meio de melhorias na gestão interna, na inovação em processos ou na redução de desperdícios.

O presente estudo tem como justificativa apresentar argumentos e conceitos, paralelos as práticas e dados de empresas atendidas no programa Brasil Mais durante os Ciclos 1 e 2 de 2022 e 2023, a fim de demonstrar a importância dos recursos humanos e seus impactos diretos no relacionamento com o cliente versus o aumento da produtividade e do faturamento nas empresas atendidas.

Vários são os fatores que impactam no crescimento econômico de uma empresa, dentre estes o relacionamento com o cliente a partir do desenvolvimento correto dos

recursos humanos possui grande relevância, visto que, por meio do relacionamento correto e eficaz ocorre a possibilidade do aumento na quantidade de vendas, fidelização do cliente, maior capacidade produtiva e como consequência aumento na demanda de trabalho.

Em contrapartida, o aumento da demanda além de impactar no crescimento econômico acarreta também aumento na capacidade de contratação que possibilita a promoção do "trabalho decente e crescimento econômico" que é um dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas, sendo estas justificativas do estudo deste artigo.

Dentre as atividades desenvolvidas nas empresas para aumentar a produtividade e a competitividade, auxiliar no desenvolvimento do relacionamento com o cliente faz parte de muitos desafios priorizados. Desta forma, o presente estudo tem como objetivo identificar como as empresas atendidas na cidade de Chapecó/SC pelo Programa Brasil Mais podem obter crescimento econômico a partir da promoção dos recursos humanos. O estudo tem ainda como objetivos específicos: (a) identificar o perfil dos empresários atendidos pelo Programa Brasil Mais, (b) analisar as estratégias de recursos humanos utilizadas e; (c) relacionar as ações de recursos humanos com o aumento da produtividade.

Nas próximas seções deste artigo, serão apresentados conceitos psicológicos referente a estímulos e respostas que impactam diretamente na motivação do colaborador e conseqüentemente no seu desempenho, bem como, informações e dados acerca da relação dos recursos humanos com o crescimento econômico das empresas. Por fim a análise de dados e de ações aplicadas nas empresas atendidas nos Ciclos 1 e 2 do Programa Brasil Mais na cidade de Chapecó/SC que obtiveram resultados significativos a partir do desenvolvimento e uso correto dos recursos humanos disponíveis.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo pesquisas realizadas pelo Sebrae (2023), o Brasil está passando por um período de desemprego bastante elevado, por exemplo, em abril de 2017 a taxa de desemprego atingiu 13,7%. Embora existam muitos fatores que contribuem para o desemprego é importante refletir sobre o como a melhora dos negócios pode auxiliar na redução do desemprego, isto porque, pode gerar e fomentar novas vagas, pode aquecer o mercado, criar mais competitividade e por fim movimentar a economia.

Além disso, de acordo com a mesma pesquisa acima supracitada realizada pelo Sebrae (2023), quem pode potencializar estas melhoras nos resultados das organizações são também as pessoas, e quando o assunto é pessoas leva-se a frisar a importância de boas gestões.

A gestão eficaz de pessoas, ou seja, dos colaboradores, de acordo com estudos do Sebrae (2023), desde sua seleção, treinamento, desenvolvimento à criação de um ambiente de trabalho saudável, influencia diretamente a capacidade da empresa de alcançar metas financeiras e de produtividade. Esta fundamentação teórica tem como objetivo explorar teorias e conceitos que sustentam a importância dos recursos humanos no contexto empresarial, destacando como práticas bem implementadas podem impactar positivamente no relacionamento com o cliente e conseqüentemente os resultados financeiros.

Algumas teorias são importantes destacar, como por exemplo a Teoria de Maslow, conhecida como a Teorias da Motivação baseada nas necessidades básicas do ser humano, em suma, essa teoria aponta que os comportamentos são motivados por diversos fatores e necessidades, sendo estes, fisiológicos, de segurança, de amor, necessidade de estima, necessidades de autorrealização, de conhecer e de compreender. No que tange determinantes motivacionais, o comportamento tende a ser forjado pelos diversos fatores supracitados ao mesmo tempo (Vilaça Santos; Lopes La Falce, 2023).

Esta teoria leva a crer que as necessidades psicológicas e de autorrealização dos funcionários e colaboradores de uma organização/empresa são importantes e fundamentais para desencadear uma maior motivação e satisfação no trabalho. Por sua vez, a satisfação no trabalho está diretamente ligada ao engajamento dos colaboradores, que, conseqüentemente, afeta positivamente a produtividade e a qualidade do trabalho.

Outro viés importante e impactante para o fomento da produtividade nas empresas pautado nos recursos humanos é a certa captação destes recursos, por meio de um recrutamento e Seleção adequado e posteriormente o desenvolvimento de Treinamentos e capacitações.

Neste aspecto há a teoria do capital humano de Mincer (1958), Schultz (1964) e Becker (1964), nesta teoria defende-se a tese de que a qualidade do capital humano influencia diretamente no crescimento econômico. Para a teoria do capital humano, a educação torna as pessoas mais produtivas, aumenta seus salários e influencia o progresso econômico.

Nesta teoria, destaca-se também que investir no desenvolvimento de habilidades e competências dos colaboradores resulta em ganhos para a empresa. A formação

adequada melhora a eficiência, a qualidade do trabalho e a adaptação às mudanças, felizmente para um aumento da produtividade (Becker; Huselid, 2006).

Outra teoria importante para ser citada é a teoria da Expectativa de Jones e Vroom (1964), esta teoria argumenta que as expectativas dos funcionários atreladas a relação entre esforço e recompensa influenciam sua motivação e desempenho, sobre recompensas vale citar também os estudos de Skinner (1953) da teoria do behaviorismo onde segundo ele, o comportamento humano é uma resposta às recompensas do meio externo.

Com a citação destas teorias, pretende-se entender que um clima organizacional positivo, pautado na importância e desenvolvimento dos recursos humanos, com uma cultura que valoriza, reconhece e recompensa os colaboradores com base no desempenho pode aumentar o comprometimento dos funcionários e, conseqüentemente, seu desempenho produtivo atrelado ao relacionamento de qualidade para com o cliente, bem como, o desempenho produtivo pautado no faturamento da empresa.

Vale salientar também a relação entre satisfação do cliente e produtividade, a ligação entre satisfação do cliente e produtividade é destacada na literatura sobre gestão de serviços. A Teoria da Satisfação do Cliente (Oliver, 1980) sugere que clientes satisfeitos são mais tolerantes a se tornarem clientes leais, além de clientes que realizam recomendações e indicações, o que, por sua vez, aumenta a base de clientes e, conseqüentemente, o faturamento.

O papel dos funcionários na entrega de um serviço de qualidade é inegável, tornando sua capacitação e motivação cruciais para a satisfação do cliente e, por extensão, para o crescimento do faturamento e da produtividade da empresa. De acordo com Sebrae (2023), o crescimento profissional dos colaboradores, por meio de treinamentos ou capacitações promovidas pela empresa está diretamente ligada com o desenvolvimento da organização, ou seja, quanto mais se desenvolve os colaboradores mais chances o negócio tem de prosperar.

A citação acima, traz também pontos importantes e relevantes sobre o assunto deste artigo, como por exemplo, vantagens de manter os colaboradores inseridos em programas de desenvolvimento e de motivações, sendo estas, permitir que a empresa acompanhe a evolução do mercado, permite que os colaboradores aprimorem suas habilidades, possibilita aumento na produtividade, deste faturamento até tempo de empresa e por fim, torna estes mais experientes e seguros para contribuir com suas demandas e atividades.

É importante salientar que, a motivação é um impulso que faz com que as pessoas se sintam dispostas a alcançar seus objetivos, bem como, os objetivos da empresa, sendo estes em sua grande maioria, aumento de vendas, de faturamento e consequentemente de produtividade.

Por fim, esta fundamentação teórica mostra como a gestão eficaz dos recursos humanos atrelado à qualidade no relacionamento com o cliente é um fator crítico para o aumento do faturamento e da produtividade nas organizações empresariais, desde a seleção e treinamento dos colaboradores até a promoção de um clima e cultura organizacional pautado do treinamento, desenvolvimento e recompensas.

As práticas de recursos humanos têm o potencial de influenciar diretamente o desempenho financeiro das empresas, investir na motivação, desenvolvimento e bem-estar dos funcionários não apenas melhora a eficiência operacional, mas também estabelece as bases para um crescimento sustentável a longo prazo.

3 METODOLOGIA

Identificar como as empresas atendidas na cidade de Chapecó/SC pelo Programa Brasil Mais podem obter crescimento econômico a partir da promoção dos recursos humanos é o principal objetivo deste estudo, e para tal objetivo, a abordagem da pesquisa foi quantitativa. Esta abordagem, de acordo com Fonseca (2002), se baseia na objetividade, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros.

Quanto à natureza, a pesquisa será explicativa que segundo Gil (2002), se caracteriza por identificar fatores que têm maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito a fim de aprimorar ideias e propiciar descobertas que contribuem para a ocorrência dos fatos em si, ou seja, explica o porquê das coisas através dos resultados oferecidos.

Para tanto, houve a realização de um estudo de caso múltiplo, descrito por Mendonça (2014), como estudos de dois ou mais casos, como por exemplo dois ou mais sujeitos que possibilitam observar um tema dentro de um caso concreto. Os dados analisados foram obtidos de relatório do sistema ALI, onde são registrados números internos das empresas atendidas nos Ciclos 1 e 2 do programa Brasil Mais, realizado entre junho de 2022 e junho de 2023 na cidade de Chapecó.

Além disso, houve também envio de uma entrevista semiestruturada para dez empresas, de maneira online, com roteiro, que de acordo com Manzini (2008), é uma

maneira de focalizar o assunto com perguntas principais também complementadas por outras questões que sejam pertinentes, entretanto, foram coletados dados somente de seis empresas que efetivamente participaram, fazendo assim emergir informações de maneira mais livre. Na entrevista houve inicialmente aceite do termo de consentimento livre esclarecido e de participação pelas seis empresas participantes.

Para identificar os problemas iniciais e as soluções implantadas foi utilizado o radar inicial de inovação, aplicado na primeira etapa da jornada dentro da metodologia do programa, bem como, o Sprint de inovação, utilizado para registrar todas as ações realizadas durante o acompanhamento efetivo das empresas, ferramentas estas utilizadas pelos agentes locais de inovação nos atendimentos.

Por fim, a análise dos dados será realizada quantitativamente, com base nas informações coletadas nas entrevistas e com base nos dados de produtividade alcançados nas empresas, que Bardin (2011), descreve como sendo um meio de interpretar as informações coletadas para encontrar a sua compreensão, além de um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento.

4 ANÁLISE DOS DADOS / RESULTADOS / DISCUSSÃO

A seguir serão apresentados o Programa Brasil Mais e sua metodologia em âmbito nacional e os resultados do programa nos Ciclos 1 e 2 em relação aos indicadores de produtividade atrelados às soluções implantadas pelas empresas em nível regional, com foco nos recursos humanos, de acordo com os objetivos propostos para este estudo.

De acordo com Hupalo (2022), o Programa Brasil Mais é uma iniciativa do Ministério da Economia (ME) em parceria com a Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). O programa tem como objetivo principal auxiliar Microempresas e empresas de pequeno porte dos segmentos de comércio, prestação de serviço e indústria a aumentar produtividade por meio de soluções e melhorias rápidas de baixo custo e alto impacto.

Ainda segundo Hupalo (2022), o Programa oferece às empresas ferramentas para melhorar a gestão e inovar processos de forma a aumentar a produtividade. No geral, o programa Brasil Mais é pautado no desenvolvimento das capacidades gerenciais, de processos, de marketing, de inovação, transformação digital, ambiental, social e de

governança, com o objetivo primordial de resolver um dos principais problemas que é a baixa produtividade das empresas.

A metodologia do programa é conhecida por uma jornada presencial de seis meses, onde o Agente Local de Inovação (ALI) acompanha os empresários e empresas inscritas para o atendimento. No decorrer da jornada, é aplicada uma metodologia específica do programa, que engloba 9 etapas, percorrendo a identificação dos problemas da empresa até a prototipagem de ideias de solução, sua efetiva implantação e pôr fim a mensuração final de resultados.

Durante o Ciclos 1 e 2 do Programa Brasil Mais na regional Oeste foram atendidas 300 empresas em torno de 15 municípios, ao todo foram 6 ALIs trabalhando e contribuindo para a aplicação da metodologia, identificando problemas, encontrando e implantando uma solução, avaliando a efetividade da mesma, buscando aumento da produtividade, diminuição de custos variáveis e avaliação do número de pessoas ocupadas.

Em específico para este estudo, foram contatadas dez empresas e destas seis empresas, retornaram o questionário, sendo dos três setores atendidos pelo programa (serviços, comércio e indústria), com finalidade de avaliar resultados a partir das ações e soluções de recursos humanos implantadas durante a jornada, de acordo com o Quadro 1.

Quadro 1 - Relação de empresas estudadas, segmentos e setores a que pertencem e localização.

Empresas	Segmento	Setor	Cidade
A	Arquitetura e engenharia	Prestação de serviços	Chapecó
B	Perfuração de poços artesianos	Prestação de serviços	Chapecó
C	Loja de móveis	Comércio	Chapecó
D	Indústria de fertilizantes	Indústria	Chapecó
E	Corpo e Saúde	Prestação de serviços	Chapecó
F	Loja de utensílios	Comércio	Chapecó

Fonte: os autores (2024).

No início da jornada com as empresas acima, foram identificados por meio de um radar de produtividade problemas que envolviam recursos humanos, sendo estes demonstrados no Quadro 2.

Quadro 2 - Relação de empresas estudadas, setor X problema identificado.

Empresas	Segmento	Setor	Problema
A	Arquitetura e engenharia	Prestação de serviços	Alta rotatividade de colaboradores, poucas ações de capacitação para treinamento e desenvolvimento.
B	Perfuração de poços artesanais	Prestação de serviços	Alta rotatividade de colaboradores, poucas ações de capacitação para treinamento e desenvolvimento, problemas com conduta nas atividades rotineiras de trabalho.
C	Loja de móveis	Comércio	Pouco engajamento da equipe, falta de gestão de pessoas, clareza de funções e capacitações
D	Indústria de fertilizantes	Indústria	Alta rotatividade de colaboradores e poucas ações de treinamento e desenvolvimento
E	Corpo e Saúde	Prestação de serviços	Pouco engajamento da equipe, sem ações de treinamento e desenvolvimento e problemas de comunicação interna
F	Loja de utensílios	Comércio	Falta de clareza no fluxo dos processos entre a equipe, dificuldades de comunicação interna e sem ações de engajamento da equipe

Fonte: os autores (2024).

Conforme o Quadro 2, é possível identificar que mesmo sendo de setores distintos, bem como de segmentos diferentes as empresas encontravam-se com problemas semelhantes, ambos envolvendo poucas ações voltadas aos recursos humanos e que diretamente impactam na produtividade do dia a dia, bem como, no crescimento e desenvolvimento das equipes.

Após identificados os problemas, iniciou-se nas empresas ações de solução voltadas à promoção destes recursos humanos, estas ações, em geral foram, elaboração de fluxogramas e organogramas com descrição de funções, elaboração de checklist e agendas para organização de rotina, programas de capacitação, treinamentos, reuniões semanais, programas de reconhecimento, desenvolvimento de líderes e criação de códigos de conduta e regimento interno, de acordo com a tabela a seguir.

Quadro 3 - Relação de empresas estudadas, setor X solução implantada.

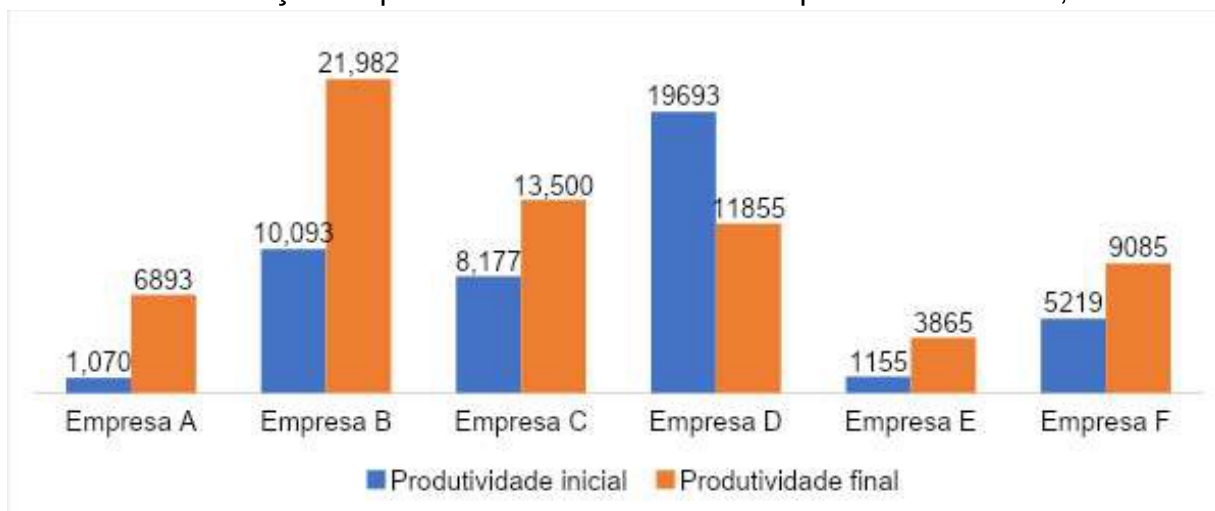
Empresas	Segmento	Setor	Problema
A	Arquitetura e engenharia	Prestação de serviços	Planejamento de agenda de treinamentos e capacitações a partir de pesquisa prévia com a equipe acerca das principais dúvidas e dificuldades.
B	Perfuração de poços artesanais	Prestação de serviços	Criação e implantação de metas, programas de incentivo, código de conduta, regimento interno e encontros periódicos de treinamento e desenvolvimento.

C	Loja móveis de	Comércio	Elaboração e implantação de organograma atrelado a fluxograma de funções com responsáveis definidos, bem como elaboração e implantação de checklists.
D	Indústria de fertilizantes	Indústria	Planejamento de ações periódicas de treinamentos e desenvolvimento de líderes, além de, estruturação do setor de RH na empresa.
E	Corpo Saúde e	Prestação de serviços	Realização de reuniões de alinhamento periódicas com a equipe, realização de treinamentos e ações de incentivo por meio de gratificações.
F	Loja de utensílios	Comércio	Criação e implantação de quadro de processos e fluxos, implantação de metas e reuniões periódicas de equipe.

Fonte: os autores (2024).

Com a implantação das ações supracitadas houve significativa variação de produtividade inicial versus a produtividade final das empresas conforme demonstradas no gráfico a seguir, considerando produtividade em reais com base no cálculo, faturamento bruto, menos custos variáveis, dividido pelo número de pessoas ocupadas, de acordo com o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Variação de produtividade inicial versus a produtividade final, em reais



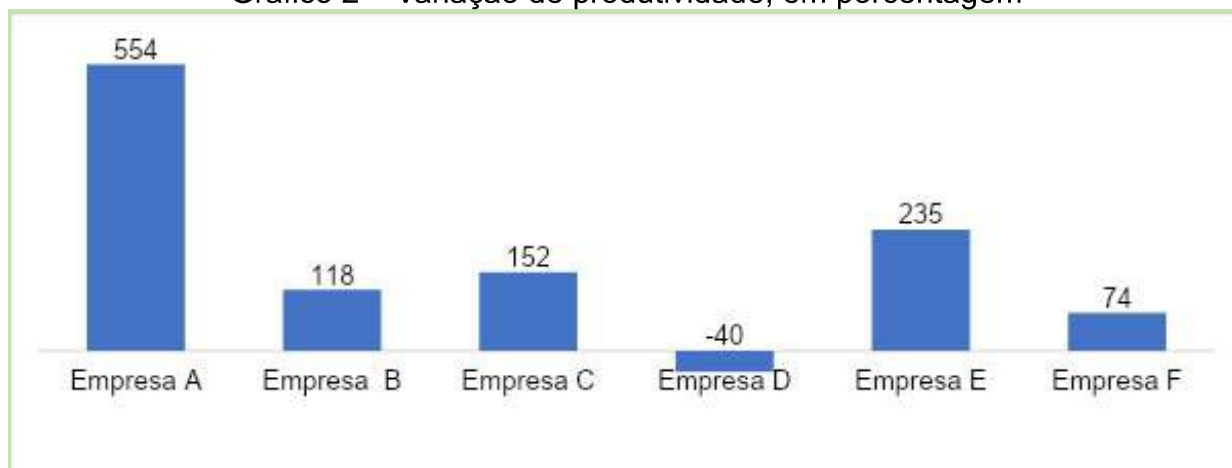
Fonte: os autores (2024).

Percebe-se que, todas as empresas, com exceção da empresa D, tiveram aumento de produtividade ao final do programa Brasil Mais com as implantações das ações voltadas aos recursos humanos. Com relação a empresa D, a diminuição da produtividade está atrelada ao aumento de pessoas ocupadas, inicialmente a empresa possuía 32 colaboradores e ao final 40, sendo assim, houve significativo crescimento da equipe, mais polo de trabalho e empregabilidade, entretanto, mesmo com aumento de

faturamento e de empregabilidade, na divisão por pessoas ocupadas a produtividade diminuiu.

Nas empresas, a produtividade em reais variou de R\$1.070,00 a R\$21.982,00 e em porcentagens houve aumento de produtividade de até 554%, sendo este o caso da empresa A. Em porcentagens a variação de produtividade ficou da seguinte maneira, conforme Gráfico 2.

Gráfico 2 – Variação de produtividade, em porcentagem



Fonte: os autores (2024).

Em pesquisa por meio de formulário com as empresas, identificou-se que todas realizam reuniões e conversas de alinhamento com o time e a equipe de forma frequente, sendo estas semanalmente ou quinzenalmente, ações estas, implantadas durante a jornada ALI, e conseqüentemente todos relatam que identificaram que o aumento de produtividade se deu devido às implantações de ações voltadas ao treinamento, desenvolvimento e promoção dos recursos humanos.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo apresentar como as empresas atendidas na cidade de Chapecó/SC no Ciclo 1 e 2 pelo Programa Brasil Mais podem obter crescimento econômico a partir da promoção dos recursos humanos e relacionar as soluções implantadas com a melhoria do indicador de produtividade nas empresas.

Quanto aos resultados do Programa Brasil Mais percebeu-se um impacto significativo no aumento da produtividade das empresas participantes atrelado às ações voltadas à promoção de recursos humanos. 100% das empresas participantes do estudo

afirmaram que a motivação e o desempenho dos colaboradores impactam no crescimento econômico e produtivo da empresa.

É importante frisar que o indicador de produtividade depende do faturamento bruto, custos variáveis e número de pessoas ocupadas, desta forma, enaltecendo que em todas as empresas houve significativas mudanças positivas nestas três variáveis, impactando no crescimento econômico e de capacidade de produção.

No que diz respeito às soluções implantadas para os problemas identificados no radar inicial da metodologia, percebe-se que se tratam, de poucas ou nenhuma ação voltada à promoção dos recursos humanos, treinamento e desenvolvimento ou capacitação e engajamento de equipe.

Entre as soluções e ações implantadas destacam-se a priorização por reuniões de alinhamento de equipe semanal ou quinzenal, para promover a melhora da comunicação interna, bem como, investimento em ações de capacitação, treinamento e desenvolvimento. Nesse sentido, cabe ressaltar a falta de importância dada anteriormente por meio dos empresários para os recursos humanos constantes nas empresas.

É importante destacar que o estudo possui limitações, sendo uma delas a análise de apenas seis empresas das 300 atendidas nos Ciclos 1 e 2 do Programa Brasil Mais, pois foram estudadas somente empresas de um ALI (Agente local de inovação), além de que até o final do programa, em 2024, serão realizados mais dois ciclos, totalizando quatro ciclos e um total de 600 empresas entre os 6 ALIs e que se analisados em sua totalidade, demonstraria novas conclusões ou dados mais esmiuçados e completos. Sendo assim, sugere-se que o estudo tenha continuidade identificando e avaliando as soluções implantadas nas demais empresas da regional Oeste dos quatro ciclos, voltadas aos recursos humanos.

Por fim, o estudo teve como objetivo apresentar como as empresas atendidas na cidade de Chapecó/SC no ciclo 1 e 2 pelo Programa Brasil Mais obtiveram crescimento econômico a partir da promoção dos recursos humanos, e é inevitável reconhecer que pelos números e análises ante expostas promover ações que envolveram os recursos humanos das empresas foi relevante para o aumento da produtividade e crescimento econômico nas empresas do Programa Brasil Mais.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Edições 70. Lisboa. Portugal, 2011.
- BECKER, Brian E.; HUSELID, Mark A. Strategic human resources management: where do we go from here?. **Journal of management**, v. 32, n. 6, p. 898-925, 2006. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206306293668>. Acesso em: 13 ago. 2023.
- BECKER, Howard Saul (Ed.). **The other side: Perspectives on deviance**. New York: Free Press of Glencoe, 1964.
- FONSECA, João José Saraiva da. **Apostila de metodologia da pesquisa científica**. João José Saraiva da Fonseca, 2002.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002
- HUPALO, Leandro. Soluções implantadas pelas empresas da Região Sul no Programa Brasil Mais entre os anos de 2020 e 2021. In: **CONCISA - CONGRESSO NACIONAL DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, VIII.**, 2022, Guarapuava. Anais [...] Guarapuava: Unicentro, 2022. Disponível em: https://evento.unicentro.br/files/Submissaoarquivos/car_submissao/23_10_2022_car_submissao_0930259758.pdf. Acesso em: 24 ago. 2023.
- JONES, Stephen C.; VROOM, Victor H. Division of labor and performance under cooperative and competitive conditions. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, v. 68, n. 3, p. 313, 1964. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1964-08307-001>. Acesso em: 15 ago. 2023.
- KOTLER, Philip. O desafio de criar experiências. **Revista HSM Management, São Paulo: HSM**, p. 94-99, 1998. Disponível em: <https://www.estrategiamagazine.com/descargas/EI%20desafio%20de%20criar%20experiencias.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2023.
- MANZINI, Eduardo José. Considerações sobre a transcrição de entrevistas. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas. Amostras e técnicas de pesquisa. Elaboração, análise e interpretação de dados**, v. 7, p. 1-23, 2008. Disponível em: https://transcricoes.com.br/wp-content/uploads/2014/03/texto_orientacao_transcricao_entrevista.pdf. Acesso em: 11 ago. 2023.
- MENDONÇA, Ana Waley. **Metodologia para estudo de caso**: livro didático. Palhoça: Unisul Virtual, 2014. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/21932/1/fulltext.pdf>. Acesso em: 10 set. 2023.
- MINCER, Jacob. Investment in human capital and personal income distribution. **Journal of political economy**, v. 66, n. 4, p. 281-302, 1958. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/258055>. Acesso em: 15 ago. 2023.
- OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980. Disponível em: OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980. Acesso em: 11 ago. 2023.
- SCHULTZ, T. **O Valor Econômico da Educação**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1964.
- SEBRAE. Serviço Nacional de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas. **RH, gestão de pessoas para pequenos e médios empresários**. 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/rh-gestao-de-pessoas-para-pequenos-e-medios-empresarios,f7963e2aa6417810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 24 ago. 2023.
- SKINNER, Burrhus F. Some contributions of an experimental analysis of behavior to psychology as a whole. **American Psychologist**, v. 8, n. 2, p. 69, 1953. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1954-00074-001>. Acesso em: 10 ago. 2023.
- VILAÇA SANTOS, Marina Vasconcelos; LOPES LA FALCE, Jefferson. **Influência do comprometimento organizacional na retaliação**: estudo em uma organização pública. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade (AOS)**, v. 12, n. 1, 2023. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Jefferson-La-Falce-2/publication/367344461_Influencia_do_comprometimento_organizacional_na_retaliacao_estudo_em_uma_organizacao_publica/links/63d1226d6fe15d6a5749d6a5/Influencia-do-comprometimento-organizacional-na-retaliacao-estudo-em-uma-organizacao-publica.pdf. Acesso em: 16 ago. 2023.