

Gestão de pessoas para pequenos negócios

Liderar uma equipe pequena não exige um RH enorme. Exige clareza, rotina, acompanhamento, feedback e decisões consistentes.

GESTÃO DE PESSOAS

19

COMECE AQUI

Gerir pessoas é transformar expectativa em rotina

A maior parte dos problemas de equipe começa quando o dono sabe o que espera, mas o funcionário precisa adivinhar.

IDEIA CENTRAL

Clareza antes da cobrança

Antes de cobrar resultado, defina o que é um bom trabalho, quem é responsável, qual prazo importa e como você vai acompanhar.

- ☒ Função clara: o que essa pessoa precisa entregar?
- ☒ Padrão claro: como é um trabalho bem feito?
- ☒ Prioridade clara: o que vem primeiro quando tudo parece urgente?
- ☒ Acompanhamento claro: qual número ou comportamento mostra se está funcionando?

PAPÉIS

Pare de contratar “para ajudar em tudo”

Funções vagas geram tarefas esquecidas, cobranças duplicadas e a sensação de que ninguém é responsável por nada.

1 Resultado

Escreva em uma frase por que a função existe.
Ex.: “manter o caixa correto e atender com agilidade”.

2 Rotina

Liste as cinco a oito atividades recorrentes que sustentam esse resultado.

3 Limites

Defina o que a pessoa decide sozinha e quando precisa chamar o responsável.

EXEMPLO

Caixa não é “ficar no caixa”

Abrir terminal, conferir fundo, registrar vendas, tratar divergências, organizar sangrias e fechar o turno são responsabilidades observáveis.

FEEDBACK

Feedback bom fala de fatos – não de personalidade

“Você é desatento” cria defesa. “Ontem o fechamento ficou R\$ 42 diferente e o procedimento de conferência não foi seguido” cria uma conversa sobre trabalho.

1 Situação

Diga quando e onde aconteceu, sem exageros como “sempre” e “nunca”.

2 Comportamento

Descreva o que foi feito ou deixou de ser feito de maneira observável.

3 Impacto

Mostre o efeito no cliente, caixa, estoque, equipe ou resultado.

4 Próximo passo

Combine o que deve mudar, quando revisar e como saber se melhorou.

LEVE PARA A ROTINA

Feedback não precisa virar uma reunião solene. Uma conversa curta, específica e próxima do fato costuma funcionar melhor do que acumular irritação por semanas.

ROTINA

A reunião de 15 minutos que evita muita confusão

Uma equipe pequena precisa de cadência. Sem ela, tudo vira recado de corredor e urgência.

1 No início da semana

3 prioridades, problemas esperados, meta principal e responsável por cada ponto.

2 Durante a semana

Correções rápidas no trabalho. Não espere o fim do mês para falar de um erro repetido.

3 No fechamento

O que funcionou? O que não funcionou? Qual número mudou? O que deve ser ajustado na próxima semana?

DESEMPENHO

Avalie resultado e comportamento

Só olhar venda pode premiar alguém que vende bem e destrói a operação. Só olhar comportamento pode manter alguém simpático que não entrega.

Resultado

Vendas, erros de caixa, reposição, perdas, tempo de atendimento, tarefas concluídas ou outros indicadores da função.

Comportamento

Pontualidade, colaboração, cuidado com cliente, aderência ao processo, autonomia e capacidade de aprender.

REGRA

Poucos indicadores, acompanhados de verdade

Três métricas relevantes acompanhadas toda semana valem mais do que quinze números que ninguém usa.

CONFLITOS

Quando duas pessoas entram em conflito, investigue o processo também

Nem todo conflito é “problema de personalidade”. Muitas vezes há função mal definida, prioridade contraditória ou meta que coloca um contra o outro.

- ☒ Ouça versões separadamente quando o clima estiver quente.
- ☒ Separe fato, interpretação e emoção.
- ☒ Pergunte qual regra ou responsabilidade estava ambígua.
- ☒ Defina o comportamento esperado dali em diante.
- ☒ Registre acordos importantes e revise depois.
- ☒ Não transforme fofoca em sistema de gestão.

LEVE PARA A ROTINA

Se o mesmo conflito reaparece com pessoas diferentes, procure uma causa na estrutura: escala, processo, metas, falta de autoridade clara ou sobrecarga.

MOTIVAÇÃO

Reconhecimento funciona melhor quando é específico

“Boa!” dura pouco. “Você percebeu a ruptura antes do pico, reorganizou a reposição e evitou perder venda” ensina qual comportamento deve se repetir.

Autonomia

Dê espaço crescente para quem demonstra competência e responsabilidade.

Progresso

Mostre o que a pessoa aprendeu e qual é o próximo nível de responsabilidade.

Reconhecimento

Valorize entregas concretas e comportamentos alinhados ao padrão da loja.

CUIDADO

Bônus não corrige gestão ruim

Dinheiro pode reforçar um bom sistema de metas, mas não substitui função clara, processo, feedback e liderança.

INTEGRAÇÃO

A primeira semana define o padrão do funcionário

Quem começa sem orientação aprende com o que vê — inclusive os atalhos errados. Uma integração simples reduz erro, insegurança e rotatividade.

Momento	O que fazer	Resultado esperado
Dia 1	Apresentar a loja, a equipe, as regras e a função por escrito	Pessoa sabe o que se espera dela
Dias 2 e 3	Fazer junto com alguém experiente as rotinas principais	Rotina aprendida na prática
Dias 4 e 5	Executar sozinha, com conferência ao fim do turno	Erros aparecem cedo e são corrigidos
Fim da semana	Conversa de 15 minutos: dúvidas, dificuldades e próximos passos	Ajuste antes de virar hábito

LEVE PARA A ROTINA

Escreva a integração uma vez e reutilize. Um roteiro de uma página vale mais do que repetir tudo de memória a cada contratação.

ESCALA

Dimensione a equipe pelo movimento, não pelo hábito

Ter gente demais no horário vazio e de menos no pico custa dinheiro duas vezes: folha ociosa e venda perdida.

Faixa horária	Vendas por hora (média)	Pessoas no atendimento	Vendas por pessoa/hora
8h–11h	12	2	6
11h–14h	30	2	15
14h–17h	14	3	4,7
17h–20h	34	3	11,3

Números hipotéticos para ensinar o método. Use os registros de venda por horário da sua loja.

Como ler a tabela

No exemplo, o almoço concentra 15 vendas por pessoa/hora e a tarde só 4,7. Mover uma pessoa da tarde para o almoço equilibra a carga sem aumentar a folha — respeitando jornada, intervalos e convenção coletiva.

Antes de contratar mais alguém, verifique se o problema é falta de gente ou gente no horário errado.

CHECKLIST

Rotina mensal de gestão de pessoas

Quinze minutos por mês evitam que pequenos problemas de equipe virem crises.

-
- ☒ Cada função tem resultado, rotina e limites escritos?
-
- ☒ Todos receberam pelo menos um feedback específico no mês?
-
- ☒ A escala acompanha o movimento real da loja?
-
- ☒ Há alguém treinado para cobrir cada função crítica?
-
- ☒ Os indicadores da equipe foram revisados com as pessoas, não só pelo dono?
-
- ☒ Conflitos recorrentes foram tratados como problema de processo?
-
- ☒ Reconhecimentos foram feitos por entregas concretas?
-
- ☒ Pendências de DP (férias, horas, documentos) foram enviadas ao contador?
-

NA PRÁTICA COM A RPG

Dados ajudam a gestão de pessoas a sair do “eu acho”

Quando vendas, caixa, estoque e rotinas estão mais organizados, o dono consegue conversar sobre fatos: volume atendido, erros, rupturas, movimentações e desempenho da operação.

- 1 Use dados para apoiar conversas – não para vigiar cada movimento da equipe.
- 2 Associe cada indicador a uma responsabilidade realmente controlável pela pessoa.
- 3 Combine números com contexto: um resultado ruim pode ser efeito de estoque, escala ou processo.

A ferramenta ajuda a organizar a operação; obrigações legais e decisões profissionais continuam exigindo contador, DP ou assessoria jurídica quando aplicável.



Gestão simples. Dados melhores.
Crédito mais justo.

Conheça a RPG e veja como organizar a operação pelo celular: rpgcapital.com.br/edu

FONTES E LEITURA

Onde este guia foi conferido

Priorizamos legislação, órgãos públicos e materiais oficiais. Regras, tarifas e condições mudam: confira as fontes antes de decisões relevantes.

01 Sebrae – Gestão de pessoas em microempresas: como organizar seu RH desde o início

Rotinas básicas de pessoas para pequenos negócios.

<https://sebraepr.com.br/comunidade/artigo/gestao-de-pessoas-em-microempresas-como-organizar-seu-rh-desde-o-inicio>

02 Escola Virtual de Governo (Enap) – cursos de gestão e liderança

Cursos gratuitos de liderança, comunicação e gestão.

<https://www.escolavirtual.gov.br/>

03 RPG Edu

Todos os guias, atualizações e ferramentas para o pequeno negócio.

<https://www.rpgcapital.com.br/edu>

IMPORTANTE

Este guia é educacional e trata de práticas de gestão. Questões trabalhistas, disciplinares, de jornada, remuneração ou desligamento devem respeitar a legislação e podem exigir apoio de RH, departamento pessoal ou assessoria jurídica.