



GESTÃO DO PESSOAL

AUTOR (ES)

David Wilson: International Centre for Eyecare Education (ICEE), Sydney, Australia

REVISOR (ES)

Tony Simon: University of New South Wales, School of Optometry, Australia

ESTE CAPÍTULO INCLUI UMA REVISÃO DE:

- Tipos de trabalhadores
- Contratos de trabalho
- Contratação de staff
- Equidade
- Descrição do trabalho

INTRODUÇÃO

A maioria das ópticas, mesmo as ópticas novas, irá ter staff, para além do optometrista/proprietário, mesmo que seja uma recepcionista a tempo parcial. À medida que a óptica cresce, irão ser necessário mais empregados e desta forma o optometrista/proprietário deve estar atento aos requerimentos legais e administrativos da gestão de pessoal. Estes requerimentos irão variar em diferentes países e existem alguns princípios básicos que se irão aplicar à maioria dos países. A Parte 8 analisa alguns destes conceitos importantes, incluindo o processo envolvido na contratação de novo staff.

TIPOS DE TRABALHADORES

Existem dois tipos básicos de pessoas que trabalham numa empresa, incluindo numa óptica, empregados e empregadores. A maioria do pessoal numa óptica são empregados, embora seja também possível usar contrato de trabalho, particularmente para optometristas independentes ou recepcionistas temporários fornecidos por agências.

A descrição entre um empregado e um empregador não sempre clara e os tribunais são muitas vezes chamados a decidir que tipo de relação existe nos pedidos por indemnização ou aplicação de leis por negligência. Estes testes irão variar de país para país mas o seguinte são alguns exemplos dos critérios usados para tomar a decisão:

QUEM É O RESPONSÁVEL PELA SAÚDE E BEM-ESTAR DA PESSOA?

Na maioria dos países as empresas têm alguma responsabilidade pois tais coisas, tais como baixa por doença e pagamento de férias. Elas podem ser também obrigadas a pagar a compensação do seguro do trabalhador. Os empregadores, por outro lado, são responsáveis pelos seus próprios contratos e não têm benefícios por baixa médica. Eles são também responsáveis pelo seu próprio seguro.

TIPOS DE TRABALHADORES (CONT.)

A EMPRESA É RESPONSÁVEL PELA SAÚDE E BEM-ESTAR DA PESSOA?

Em alguns países as empresas são normalmente responsáveis pelo pagamento dos impostos a partir dos salários dos empregados e encaminhamento do dinheiro para o departamento de impostos. Isto é uma taxação do tipo paga à medida que ganhas. Os empregadores são responsáveis pelos seus impostos. Eles apenas apresentam a factura na empresa e é-lhes pago a totalidade da factura.

A EMPRESA ASSUME RESPONSABILIDADE VICÁRIA POR ACTOS ERRÓNEOS COMETIDOS PELA PESSOA?

Responsabilidade vicária é a responsabilidade que a empresa assume pelos actos dos seus empregados. Por exemplo, um optometrista tem de indicar o preço de óculos mencionado pelo empregado. Os empregados são considerados agentes e desta forma os seus actos, desde que sensatos, são considerados como actos da empresa. Irá no entanto ser possível, que uma óptica possa ser requerida legalmente a assumir a responsabilidade vicária por um contratado, tal como um optometrista independente. Desta forma, este teste pode ser de confiança para a prática optométrica.

Alguns países podem ter outros critérios. Por exemplo, a Nova Zelândia considera um contratador que habitualmente tem apenas um cliente a ser o empregado desse cliente. Assim, na Nova Zelândia, um dos critérios para determinar se uma pessoa é um contratador é o número de clientes

A distinção ente empregado e contratador é importante para o proprietário da empresa e a pessoa que efectua o trabalho. Existem vários benefícios para os optometristas/proprietários do negócio ao celebrar um acordo com um contratador. Existe mais flexibilidade; não existe necessidade de pagar salários a pessoas que iriam ser excessivos em períodos calmos. Não existe normalmente responsabilidade em impostos ou seguros médicos.

Existem também alguns benefícios para o contratador. Eles têm mais variedade, eles podem trabalhar em áreas diferentes ou para diferentes pessoas. Em alguns países eles podem ter benefícios fiscais uma vez que são trabalhadores independentes. É este abuso do benefício que o governo da Nova Zelândia está a tentar evitar, não considerando um contratador com um cliente como um contratador. O governo da Nova Zelândia está também preocupado que algumas empresas podem forçar os trabalhadores a ser contratadores para evitar ter responsabilidade por tais coisas tais como uma super anuidade, baixa por doença e pagamento de férias.

Existem algumas desvantagens sendo um contratador. Isto é a falta de certeza – não existe garantia de emprego futuro. Os contratadores têm que ter em conta momentos mais calmos quando há pouco ou nenhum trabalho.

CONTRATOS DETRABALHO

Tal como outros contratos, os contratos de trabalho podem ser escritos ou verbais. Para pequenas empresas tais como ópticas, os contratos verbais são comuns. No entanto, enquanto em alguns países um contrato verbal tem o mesmo peso que um contrato escrito, os optometristas são aconselhados, para uma maior certeza, ter um contrato por escrito com os seus empregados. Um contrato escrito torna todos os direitos e responsabilidades de ambas as partes muito claras.

Os contratos de emprego irão variar, como alguns a terem mais detalhe que outros, mas os seguintes pontos estão normalmente incluídos:

- Remuneração (Salário e outros benefícios)
- Período de revisão salarial
- Direitos de férias anuais
- Direitos de baixa por doença
- Horas de trabalho
- Necessidade de nota de termo ou rescisão
- Responsabilidades do empregado

CONTRATOS DE EMPREGO (CONT.)

PROMESSAS E PROMESSAS IMPLÍCITAS DOS EMPREGADORES

Os pontos acima representam algumas das promessas explícitas que podem ser feitas pelos empregadores. No entanto, existem também um número de promessas as quais, não estando registadas no contrato, devem ser entendidas por um observador independente de forma esperada. Estas são promessas supostamente feitas pelo empregador e empregado; elas são semelhantes a promessas implícitas na lei do consumidor discutida inicialmente.

As promessas implícitas do empregador são:

- Providenciar um local de trabalho seguro para os empregados
- Providenciar o equipamento de segurança e saúde apropriado e os procedimentos quando necessário (por exemplo protectores oculares para o trabalho na oficina)
- Empregar Staff competente. Isto é, a segurança do empregado não deve ser comprometida trabalhando com colaboradores incompetentes.
- Fornecer supervisão adequada. Isto é, os empregados não devem tomar certas decisões
- Providenciar equipamento seguro

Os empregados também fazem promessas implícitas. Estas incluem:

- Ser leal ao empregador
- Não fornecer informação confidencial a qualquer parte
- Trabalhar com técnica e qualidade razoável
- Obedecer de forma razoável e leal às instruções

CONTRATAÇÃO DE STAFF

Existem vários passos envolvidos na contratação de novo staff uma vez que tenha sido estabelecida necessidade de um novo empregado:

Passo 1: Publicitação

O local de publicitação irá depender do tipo de pessoa requerida. Por exemplo, um anúncio para um optometrista deveria ser colocado num jornal de optometria profissional. Um anúncio para um rececionista deve ser colocado na secção de emprego de um jornal.

O anúncio deve incluir as qualificações essenciais necessárias, tais como, qualificações académicas e experiência, e qualquer critério desejável, as quais são características ou qualificações que seriam úteis mas não necessárias.

Passo 2: Selecção

Selecção consiste em eliminar aqueles candidatos que não são considerados como tendo os requisitos essenciais. Se o número de candidatos é consideravelmente grande a selecção pode também envolver alguém que cumpre os requisitos, baseados noutros critérios, tais como a apresentação da sua candidatura ou falta de qualificações desejáveis que os restantes podem ter.

Passo 3: Entrevistar

Aqueles que sobrevivem à selecção inicial são considerados apropriados para a entrevista. Para assegurar que a entrevista é efectiva o melhor é ter preparado as perguntas. Isto irá também permitir a comparação entre entrevistados nas mesmas perguntas. Enquanto que a discriminação com base na aparência, raça, religião é não ética, e na maioria dos locais ilegal, podem ser feitos alguns juízos quanto à sua abordagem à entrevista e o cuidado que tiveram em preparar a entrevista.

Passo 4: Selecção

A selecção irá ser largamente baseada na performance da entrevista, dado que os entrevistados são considerados apropriados com base nas suas candidaturas. A decisão não deve ser feita até que todos os candidatos tenham sido vistos.

Passo 5: Fazendo a oferta

É importante contactar examinadores para obter uma opinião dos candidatos antes de decidir empregar alguém. É possível recolher mais informação a partir de uma conversa do que a partir de uma referência escrita. É provável que os examinadores sejam mais sinceros ao telefone que no papel. Em suma, nenhum candidato irá fornecer uma referência que eles considerem desfavorável.

O candidato seleccionado deve ser contactado e deve ser-lhe oferecida a posição. A maioria irá preferir uma oferta por escrito. A oferta por escrito pode conter também alguma informação quanto às datas de início, e alguns detalhes do contrato de trabalho. Os candidatos excluídos devem ser informados da decisão por escrito e deve ser-lhe agradecido interesse.

EQUIDADE

Para questões éticas, se não legais, os princípios de equidade devem ser aplicados ao contratar pessoal. Em muitos países é ilegal discriminar com base no sexo, religião, raça, cor e incapacidade (a menos que a incapacidade afecte a capacidade de efectuar o trabalho) ou outras diferenças. Vão existir diferenças na forma em como diferentes países vêem a equidade. Por exemplo, alguns países têm emprego preferencial para membros de determinadas religiões. Mesmo assim, como guia geral, os candidatos devem ser julgados com base nas suas capacidades.

DESCRIÇÃO DO TRABALHO

A descrição do trabalho é útil em adição ao contrato de trabalho. Ele refere os deveres esperados pelo empregado e ajuda a eliminar as reclamações de um empregado sobre as tarefas que diz “ não serem suas”.

Enquanto a descrição escrita do trabalho não impede o empregador de pedir ao empregado para efectuar algo para além do seu trabalho original, ele dá ao empregado motivos para não completar a tarefa se eles se sentem desconfortáveis.

A descrição do trabalho deve também descrever o sistema de avaliação de desempenho. O staff deve ter conhecimento dos indicadores chave do seu desempenho e quando são alcançados esses indicadores estes devem ser revistos.

SUMÁRIO

A Parte 8 abordou os princípios mais importantes da contratação de pessoal. Todas as ópticas terão que empregar staff, para a maioria das ópticas irão estar envolvidas várias pessoas. Mesmo um simples optometrista que pense em efectuar a sua própria montagem de óculos deve considerar empregar uma recepcionista uma vez que irá estar envolvido regularmente em exames visuais, deixando a o balcão sem atendimento

As políticas pessoas, contratos de trabalho e novas expectativas irão assegurar que existem poucas dificuldades como resultado de interpretações diferentes do que é esperado. Um contrato de trabalho e uma descrição detalhada do trabalho irão incluir certeza à gestão da óptica.



AUTO AVALIAÇÃO 8

1. Quais são os dois tipos principais de trabalhadores?

- a. _____
- b. _____

2. Quais são as promessas implícitas dos contratadores?

3. Quais são as promessas implícitas dos contratadores?

4. O que é que significa obrigação vicária?

RESPOSTAS – AUTOAVALIAÇÃO 8

1. Quais são os dois tipos principais de trabalhadores?

- a. Empregadores
- b. Contratadores

2. Quais são as promessas implícitas dos contratadores?

- Providenciar um local de trabalho seguro para o trabalhador
- Providenciar o equipamento de segurança e saúde apropriado e os procedimentos quando necessário (por exemplo protectores oculares para o trabalho na oficina)
- Empregar Staff competente. Isto é, a segurança do empregado não deve ser comprometida trabalhando com colaboradores incompetentes.
- Fornecer supervisão adequada. Isto é, os empregados não devem tomar decisões que eles não devem tomar.
- Providenciar equipamento seguro

3. Quais são os passos na contratação de novo staff?

- Publicitação
- Selecção
- Entrevista
- Selecção
- Efectuar a oferta

4. O que é que significa obrigação vicária?

O empregador toma a responsabilidade pelas acções do empregado.