

**FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO-FCJP
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

REJANE DE FÁTIMA DOS SANTOS SANTIAGO

**REPRESENTAÇÃO DO RECURSOS HUMANOS NA VISÃO DOS
COLABORADORES NO SICOOB CREDIPINHO**

**JOÃO PINHEIRO – MG
2020**

REJANE DE FÁTIMA DOS SANTOS SANTIAGO

**REPRESENTAÇÃO DO RECURSOS HUMANOS NA VISÃO DOS
COLABORADORES NO SICOOB CREDIPINHO**

Artigo apresentado à coordenação de curso da Faculdade Cidade de João Pinheiro – FCJP.

Orientador (a): Esp. Bráulio Emílio Maciel Faria

**João Pinheiro - MG
2020**

**REPRESENTAÇÃO DO RECURSOS HUMANOS NA VISÃO DOS
COLABORADORES NO SICOOB CREDIPINHO**

Aprovado em ____ de _____ de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof Orientador Especialista Bráulio Emílio Maciel Faria
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

Prof. Examinador Norberto Gonzaga
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

Prof. Examinador Dr. Unilson Gomes Soares
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

João Pinheiro, 5 de dezembro de 2020.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela minha vida, pela oportunidade e sabedoria para ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Sou grata à minha família pelo apoio que sempre me deram durante essa jornada acadêmica; em especial, à minha mãe por estar do meu lado me aconselhando.

Agradeço ao meu esposo Adriano e ao meu filho Felipe, que estiveram sempre presentes nos momentos difíceis, pela paciência e compreensão e por terem acreditado no meu potencial,

Ao meu orientador Especialista Bráulio Emílio Maciel Faria, que aceitou me orientar nesse artigo. Gratidão pela professora Dra. Maria Célia pela confiança e apoio durante a construção desse artigo, sempre me incentivando, esclarecendo as dúvidas e por ser tão atenciosa.

Aos professores, pela dedicação ao transmitirem seus ensinamentos para nos tornarmos profissionais com um potencial diferenciado, e, capacitados para enfrentarmos os desafios do mercado de trabalho.

A todos os colegas do curso, pela oportunidade do convívio e pela cooperação durante estes 4 anos.

REPRESENTAÇÃO DO RECURSOS HUMANOS NA VISÃO DOS COLABORDORES NO SICOOB CREDIPINHO.

Rejane de Fátima dos Santos Santiago¹
Bráulio Emílio Maciel Faria²

Resumo

Apresenta-se como foco principal desta pesquisa compreender a representação do Recursos Humanos na visão dos colaboradores da Sicoob Credipinho. Tem como objetivo da pesquisa evidenciar o papel e os processos que o Departamento de Recursos Humanos desenvolve dentro da instituição e assim reduzir os diversos problemas que acontecem pelo fato dos colaboradores terem uma visão formada em relação às funções executada pelo setor. Os colaboradores são, em sua maioria, do sexo feminino e possuem faixa etária de 18 a 60 anos, com diferentes níveis de escolaridade. A pesquisa foi realizada com 58 colaboradores através dos métodos exploratório e qualitativo, por meio de um questionário, que demonstrou o conhecimento dos colaboradores em relação ao Departamento de Recursos Humanos. A pesquisa demonstrou que o setor de Recursos Humanos pode incentivar o trabalho em equipe, construir um vínculo de confiança e assim reduzir os conflitos internos e moldar um ambiente organizacional agradável para ambas as partes.

Palavras-Chave: Recursos Humanos; Representação; Visão; Colaboradores; Confiança.

Abstract

Introduce as the main focus of this research, to comprehend the representation of Human Resources in the view of Sicoob Credipinho employees. The objective of the research is to highlight the role and processes that the Human Resources Department develops within the institution and thus reduce the various problems which arise by the fact that employees have a formed view of the functions

¹ Acadêmica do Curso de Administração da Faculdade Cidade de João Pinheiro FCJP, Técnica em Agronegócio (2016) atualmente trabalha na Cooperativa de Crédito do Noroeste de Minas Gerais-Ltda Sicoob Credipinho como agente Administrativa no setor do RH. E-mail rejanefsantiago@gmail.com

² Mestrando em Gestão Estratégica Pública e Privada Pela Fucape Business School - Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (2019), Especialista em Gestão de Pessoas pela Associação Educacional de Patos de Minas (2016) e Bacharel em Administração pela Associação Educacional de João Pinheiro (2012). Atualmente é coordenador de Recursos Humanos da Faculdade Patos de Minas e Faculdade Cidade de João Pinheiro, Professor de Ensino Superior da Faculdade Patos de Minas e Faculdade Cidade de João Pinheiro. Tem Experiência na Área de administração, com ênfase em Recursos Humanos, atuando principalmente nos seguintes temas: Administração, Psicologia do Trabalho, Recursos Humanos, Marketing Pessoal, Gestão Estratégica, entre outros.
[E-mail: braulioemilio@gmail.com](mailto:braulioemilio@gmail.com)

performed by the sector. Most part of the collaborators are female and have an age range of 18 to 60 years, with different levels of education. The research was carried out with 58 employees through exploratory and qualitative methods, through a questionnaire, which demonstrated the knowledge that employees in relation to the Human Resources Department. Research has shown that the Human Resources sector can encourage teamwork, build a bond of trust and thus reduce internal conflicts and shape a pleasant organizational environment for both parts.

Keywords: Human resources; Representation; Eyesight; Collaborators; Confidence.

1. Introdução

O Recursos Humanos constituem o principal ativo de uma empresa. Sendo assim, a área de RH responde com qualidade e pontualidade às necessidades gerenciais através de programas, atividades e informações que venham a atender às necessidades do dia a dia (LUCENA,1995).

Recursos Humanos é uma atividade que envolve permanentemente todas as pessoas, membros de um grupo organizado, cuja função é a de recrutamento e seleção de pessoal, treinar, desenvolver, motivar as pessoas, dentre outros. Pode ser referido quanto à totalidade de colaboradores que compõem a organização, conjunto de práticas de recursos humanos, constituído por todas as decisões tomadas pela organização para realizar as atividades inerentes ao setor.

A área do Recursos Humanos, segundo Marras (2002), surgiu da complexidade das tarefas, teve o seu início do século XX, com o aparecimento da revolução industrial e passou a se chamar Relações Industriais. Servia como mediadora de conflitos entre os objetivos organizacionais e as pessoas até então consideradas e irreconciliáveis.

Recursos Humanos é uma área da organização responsável por toda a gestão de pessoas e pode ser definida da seguinte forma:

Podemos definir Recursos Humanos como aquele conjunto de princípios, estratégias e técnicas que visa contribuir para a atração, manutenção, motivação, treinamento e desenvolvimento do patrimônio humano de qualquer grupo organizado. Seja este grupo, ou organização, pequeno ou grande, seja privado ou público, desempenhe ele atividades trabalho, de lazer, ação política ou religiosa etc. (TOLEDO,2003, p.8).

O tema abordado nessa pesquisa foi escolhido em razão aos diversos problemas que acontecem pelo fato dos colaboradores da instituição, universo desta pesquisa, terem uma visão contrária das funções que realmente o setor de RH desempenha, que não é exclusivo para contratar, advertir e demitir pessoas.

A empresa pesquisada se insere na cidade de João Pinheiro, que está localizada no Noroeste de Minas Gerais e é o maior município da região, possuindo uma extensão territorial de 10.727 km² e com aproximadamente 45 mil habitantes (IBGE 2016).

Em 12 de julho de 1993, em uma reunião no Sindicato Rural de João Pinheiro/MG, coordenada pelo Sr. Geraldo Ferreira Porto, com a presença de 26 produtores rurais, foi fundada a Cooperativa de Crédito Rural de João Pinheiro Ltda – CREDIPINHO. É uma instituição financeira diferente das agências bancárias tradicionais, com o objetivo de proporcionar por meio da mutualidade, a prestação de serviços de crédito aos seus associados. No dia 21 de dezembro de 2004, foi inaugurada a sede própria do SICOOB CREDIPINHO, sendo motivo de grande conquista e orgulho para seus associados e colaboradores (ATA 01 DE CRIAÇÃO DO SICOOB CREDIPINHO NO ANO DE 1993).

Na busca de oferecer o melhor aos associados e poder atender eficazmente à comunidade, o SICOOB CREDIPINHO, recebeu, em julho de 2012, a autorização do Banco Central do Brasil, para se tornar uma “Cooperativa de Crédito de Livre Admissão”, e, a partir daí, atender qualquer segmento econômico da comunidade pinheirense. Com a nova segmentação de livre admissão, o SICOOB CREDIPINHO conta com um portfólio de produtos e serviços disponibilizados a todos os associados. No decorrer destes 26 anos, foram inauguradas 06 agências postos de atendimento (PAs), para atender com mais bem-estar à comunidade pinheirense.

A pesquisa visa responder os seguintes questionamentos: Qual a representação do Recursos Humanos na visão dos colaboradores na Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Noroeste de Minas Gerais Ltda- Sicoob Credipinho, pois, quando é solicitado no setor, a primeira pergunta é o que eu fiz de errado, ou serei demitido? A comunicação entre ambos está sendo transmitida de forma clara e objetiva? Quando surge algum problema que é da competência do departamento de RH resolver, porque os colaboradores buscam informações em outros departamentos ao invés de se direcionarem ao departamento de RH? O Departamento de RH desempenha sua função de forma competente?

Diante dos questionamentos aqui expostos, em princípio levantamos as seguintes hipóteses:

As questões estariam relacionadas à representação de medo do setor de Recursos Humanos, pois acredita-se que, na visão dos colaboradores, seja um setor de punições e de advertências. Na verdade, o setor serve para orientar e ajudar a resolver os problemas e criar um ambiente organizacional agradável a todos.

A comunicação dentro da instituição não é transmitida de forma clara e objetiva, nem todos têm a mesma compreensão e entendimento do que estão sendo informados.

Quando surge algum problema os colaboradores não se reportam ao setor ao qual é de competência resolvê-lo. Preferem conversar com o colega que tem mais afinidade ou até mesmo direcionar aos supervisores e diretores, achando que falando diretamente com os mesmos vão resolver mais rápido os seus problemas. Mas, na verdade, acaba-se gerando um transtorno e um clima organizacional desconfortável, pois o problema percorreu a instituição envolvendo colaboradores de outros setores até chegar ao setor de RH que tem a missão de consertar o problema.

O setor de Recursos Humanos como qualquer outro setor da instituição possui falhas, mas a pesquisadora desempenha sua função de forma competente e se esforça para melhorar cada vez mais.

O tema desta pesquisa foi abordado em razão da pesquisadora ser uma colaboradora da instituição há 2 anos e presenciar no dia a dia os diversos problemas que acontecem pelo fato dos colaboradores terem uma visão equivocada do departamento de Recursos Humanos.

No ano de 2019, a pesquisadora assumiu o departamento de Recursos Humanos onde passou a conhecer na íntegra qual era a finalidade do departamento. A inspiração de querer entender o presente tema surgiu com o intuito de demonstrar aos colaboradores do Sicoob Credipinho qual é o verdadeiro papel do departamento de Recursos Humanos, auxiliando para um bom relacionamento entre colaboradores e RH. Assim facilitará os processos organizacionais e a cooperação contribuirá para um bom desenvolvimento no ambiente de trabalho e com o resultado, trazendo melhorias para a instituição.

A presente pesquisa foi relevante pela oportunidade de apresentar melhorias para a instituição, pois conseguimos identificar os problemas que acontecem na gestão de Recursos Humanos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo Geral

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar a representação do Departamento de Recursos Humanos na visão dos colaboradores da instituição Sicoob Credipinho.

2.2 Objetivos Específicos

- Investigar e demonstrar aos colaboradores a importância da comunicação entre o RH da empresa pesquisada e demais colaboradores,
- Averiguar e construir um vínculo de confiança entre os colaboradores e RH da instituição, assim eliminando possíveis problemas que são de competência do RH resolver.
- Analisar se o RH desempenha suas funções de forma competente ou se falta capacitação e conhecimento técnico.

3. Metodologia

Segundo Gil (2002, p.18), define-se pesquisa como: “(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. A pesquisa científica é indispensável na construção do conhecimento. É por ela que encontramos as respostas e possibilidades para contribuir com o processo de aprendizagem.

A metodologia utilizada foi realizada através dos métodos exploratório e qualitativo, pelo fato de a pesquisadora vivenciar no dia-a-dia, junto dos colaboradores pesquisados, sendo necessário um estudo sobre os procedimentos mais adequados para realizar um trabalho eficiente e com qualidade.

O método exploratório pode ser definido da seguinte forma:

São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos (LAKATOS, 2005, 190).

Este método foi utilizado na pesquisa. E foi aplicado um questionário aos colaboradores da instituição. Ela atualmente conta com um quadro de 79 colaboradores dentre eles com vários cargos. A escolha do questionário é pelo fato da pesquisadora estar inserida na instituição pesquisada e para reduzir ao máximo a omissão das informações.

Segundo Severino (2007, p.125), o questionário é um conjunto de perguntas com o objetivo de levantar informações e entender o que se pensa sobre determinado assunto. O questionário aplicado continha 9 questões, foi enviado via e-mail. Os colaboradores não precisaram se identificar, foi feito um levantamento sobre diversas dúvidas e informações da instituição pesquisada.

Desta forma, a pesquisadora conseguiu realizar um estudo do comportamento dos colaboradores em relação aos processos do departamento de Recursos Humanos. E assim com vista a alcançar os seus objetivos, buscando-se uma relação trabalhista vantajosa em prol da organização, com o melhor desempenho, para a instituição executar um trabalho competente buscando melhorias sempre.

3.1 Local de realização da pesquisa

O universo de pesquisa é a Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Noroeste de Minas Gerais - Ltda Sicoob Credipinho, situada na Praça Coronel Hermógenes, número 261, Centro na Cidade de João Pinheiro MG. A instituição atua no segmento de Cooperativa de Crédito, fundada em 12/07/1993 até o presente momento. Seu horário de funcionamento é das 09h00min às 15h00min de segunda-feira a sexta-feira para atendimento ao público. Ela possui um quadro de 79 colaboradores.

Conta com vinte e seis anos de funcionamento. No decorrer deste período, foram inauguradas 06 agências postos de atendimento (PAs), para atender melhor às necessidades e comodidades da comunidade pinheirense e região.

3.2 População a ser estudada

A pesquisa teve como seu público alvo 58 colaboradores da instituição com idades de 18 e 60 anos, de ambos os sexos - masculino e feminino -, desde o auxiliar administrativo à diretoria.

3.3 Garantias éticas aos participantes da pesquisa:

Todos os entrevistados foram informados de que poderiam desistir quando quisessem. A integridade dos mesmos foi preservada dos dados que pudessem identificá-los, especialmente, a privacidade, sigilo e confidencialidade e o modo de efetivação.

Os riscos em uma de pesquisa são mínimos, pois os entrevistados podem ficar inseguros e desconfortáveis com o pesquisador. Os entrevistados poderiam desistir ou continuar com a pesquisa, não sendo obrigados a participar até finalização da pesquisa.

Os benefícios deste estudo, para a instituição pesquisada implicam na melhoria da comunicação e o convívio entre os setores após a divulgação da pesquisa. Os colaboradores enxergaram a verdadeira função do departamento. Entenderam que o RH não só contrata e demite, mas sim é um setor de extrema importância dentro da instituição. Determina como será o clima organizacional dentro do ambiente de trabalho e o dia –a dia- dos colaboradores. Isso influenciou positivamente no comportamento e no desempenho dos colaboradores.

4. Revisão de Literatura

4.1. Surgimento do Recursos Humanos

De acordo com Toledo (2003 p.10), “Recursos Humanos é uma atividade que envolve permanentemente todas as pessoas que sejam membros de um grupo organizado”. Tem a capacidade de desenvolver pessoas sendo que várias atividades já eram realizadas pelos povos antigos que evoluíram com o decorrer das décadas.

Recursos Humanos é uma atividade antiga que surgiu como área de “recursos industriais”. Foi criada durante a Revolução Industrial para auxiliar as

relações entre empregador e empregado. Segundo Marras (2000), por influência do engenheiro Taylor, durante a Revolução Industrial surgiu uma das primeiras atividades de Recursos Humanos que priorizava a produção.

O foco era a área de administração de gente, direcionada somente à remuneração. Trabalhava-se em troca de uma recompensa salarial. A prioridade não eram as condições dos trabalhadores, mas sim a distribuição das atividades em relação às máquinas. Os trabalhadores não podiam manifestar qualquer forma criativa de executar suas atividades. A pressão pela padronização dos processos gerava cansaço e com isso afetava na produtividade.

A administração de Pessoal ficou conhecida sob a influência do aparecimento da Administração Científica ou Escola clássica. Os principais nomes foram Taylor e Fayol. Segundo Stoner e Freeman (1999), “A Teoria das Relações Humanas ou escola das relações humanas surgiu para corrigir a desumanização do trabalho”. A partir dessa teoria, percebe-se a necessidade de tornar a administração mais humana e democrática. As pessoas passaram a ser o centro das atenções.

4.2. Histórico da evolução do Recursos Humanos no Brasil

Recursos humanos é considerada uma área em constante evolução que vem agregando diferentes desafios e responsabilidades. É aplicável a qualquer tipo de organização. O RH atua para incentivar a qualidade do desempenho dos funcionários e a execução de suas atividades.

No Brasil há vários autores que publicaram suas obras com títulos abordando Recursos Humanos, como Francisco Lacombe, Analista de investimentos, formado pela escola técnica da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, na qual recebeu o prêmio Metal Leve de melhor aluno em 1960. Suas principais áreas de especialização em Recursos Humanos: Princípios e Tendências, Fundamentos de Administração, Estruturas Organizacionais entre outras. O autor aborda a importância de recursos humanos bem como a motivação, condução e o aperfeiçoamento da equipe, com finalidade de atender às necessidades daqueles que exercem ou pretendem exercer um cargo de gestor dentro das organizações.

Jean Pierre Marras, mestre em Administração de Empresas com ênfase em Recursos Humanos pela Universidade Metodista de São Paulo, e doutor em

Ciências Sociais pela PUC-SP. Autor dos livros: *Administração de RH: do operacional ao estratégico*, Ed. Futura, 2000; que aborda informações e técnicas tanto em nível operacional, quanto tático e estratégico. Conceitos e operações dos 11 principais subsistemas operacionais de RH, o novo formato solicitado pelas organizações inovadoras. *Relações Trabalhistas no Brasil*, Editora Futura, 2001; referem-se às questões sindicais brasileiras, relações trabalhistas, mudanças no relacionamento e desenvolvimento entre empregadores e empregados. *Administração da Remuneração*, Editora Pioneira (Thomson Learning), 2002: Trata-se de fundamentos teóricos e aplicação na prática das questões relacionadas à implantação de projetos sobre conceitos gerais de remuneração. *Gestão de Pessoas em Empresas Inovadoras*. Editora Futura, 2005. A obra aborda os impactos da globalização na relação entre capital e trabalho nas organizações brasileiras. Jean Pierre Marras é sócio fundador da Marras & Associados, consultoria em Administração e RH, pesquisador e autor de artigos científicos diversos em gestão de pessoas.

4.3. Recursos Humanos na atualidade

Atualmente, Recursos Humanos é uma área ampla. A maioria das empresas reconhece que o setor não trata somente do departamento pessoal, mas tem um papel organizacional estratégico e efetivamente voltado para a desenvolver pessoas e as organizações. De acordo com Chiavenato (2004), as pessoas são o combustível de uma organização. Implica em valorizar e reconhecer os profissionais que atuam dentro das organizações, proporcionando um clima organizacional adequado. Colaboradores satisfeitos e motivados geram resultados positivos para ambas as partes.

Os profissionais que atuam diretamente no Recursos Humanos estão em constante aprendizado, devem ser dinâmicos, ter uma visão holística, ser responsáveis pelo desenvolvimento e manter uma relação trabalhista entre ambos adequada. Os profissionais de Recursos Humanos como *Business Partner* vêm crescendo nos últimos anos. É um profissional que contribui para a atuação estratégica de RH com o objetivo de potencializar os resultados das organizações através da área de negócio.

5. Análise dos Resultados

Neste item serão apresentados os dados colhidos na pesquisa de campo, realizado com 58 colaboradores da Instituição Sicoob Credipinho, através do questionário aplicado para a coleta dos dados.

1. A pergunta buscou saber qual o gênero sexual dos entrevistados.

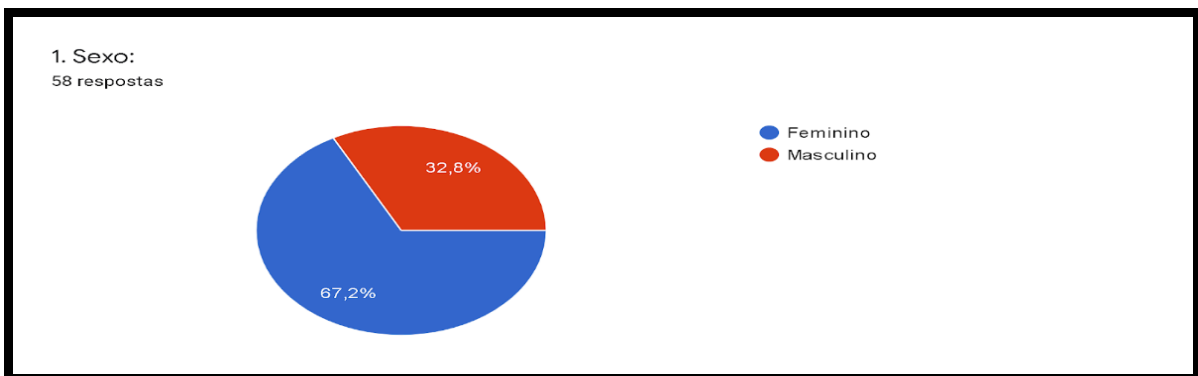


Gráfico 1: Sexo dos entrevistados
Fonte: Pesquisa direta, 2020

No gráfico 1, demonstra-se o percentual dos colaboradores de acordo com seus respectivos gêneros, feminino e masculino. Dentre os 58 entrevistados, 67,2% são do sexo feminino e 32,8% são do sexo masculino. Percebemos que o sexo feminino predomina dentro da Instituição. As mulheres vêm se destacando no mercado de trabalho, buscam lutar pelos direitos de igualdade e reconhecimento perante a sociedade.

2. A pergunta visou verificar a faixa etária dos entrevistados.

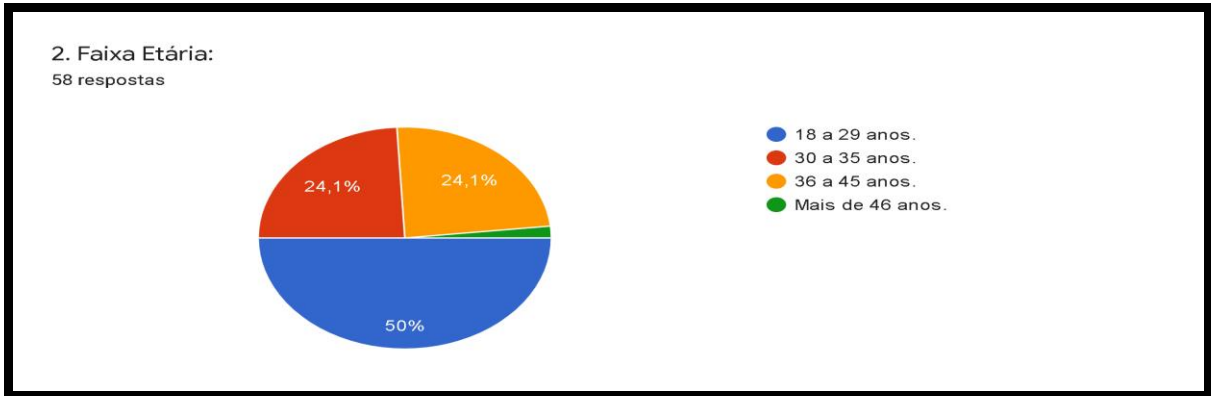


Gráfico 2: Faixa Etária dos entrevistados

Fonte: Pesquisa direta, 2020

O gráfico 2 permite analisar a faixa etária dos colaboradores da Instituição. De acordo com os dados obtidos, 50% têm idade entre 18 e 29 anos. 24,1% têm idade entre 30 e 35 anos. 24,1% estão entre 36 e 45 anos e 1,7% têm idade acima de 46 anos. Podemos destacar que 50% têm idade entre 18 e 29 anos. Nessa faixa etária, a busca pela conquista da independência financeira e um espaço no mercado de trabalho são muito concorridos.

3. A pergunta visou verificar a escolaridade dos entrevistados

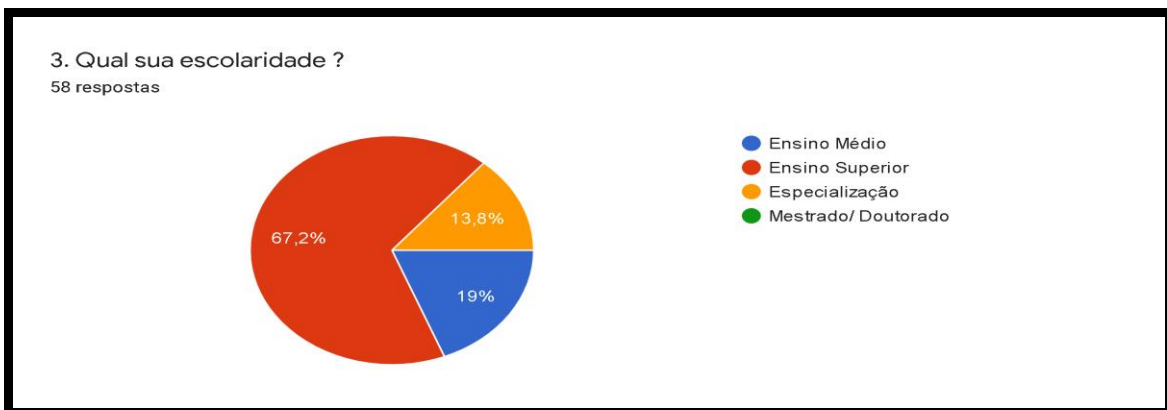


Gráfico 3: Escolaridade dos entrevistados

Fonte: Pesquisa direta, 2020

No gráfico 3, perguntamos a escolaridade dos colaboradores da Instituição. Podemos observar que 67,2% possuem ensino superior, 13,8% possuem especialização e nos deparamos com 19% que possuem Ensino Médio. Essa porcentagem é alta, levando em consideração tratar-se de uma instituição financeira. O ideal seria que todos os colaboradores buscassem a qualificação do curso superior. Quanto maior o nível de escolaridade, maiores as chances de crescimento dentro da Instituição. De acordo com Pinto (2003, p. 29), a educação é o processo

pele qual a sociedade forma seus membros à sua imagem e em função de seus interesses.

4. A pergunta visou verificar a comunicação entre RH e colaboradores

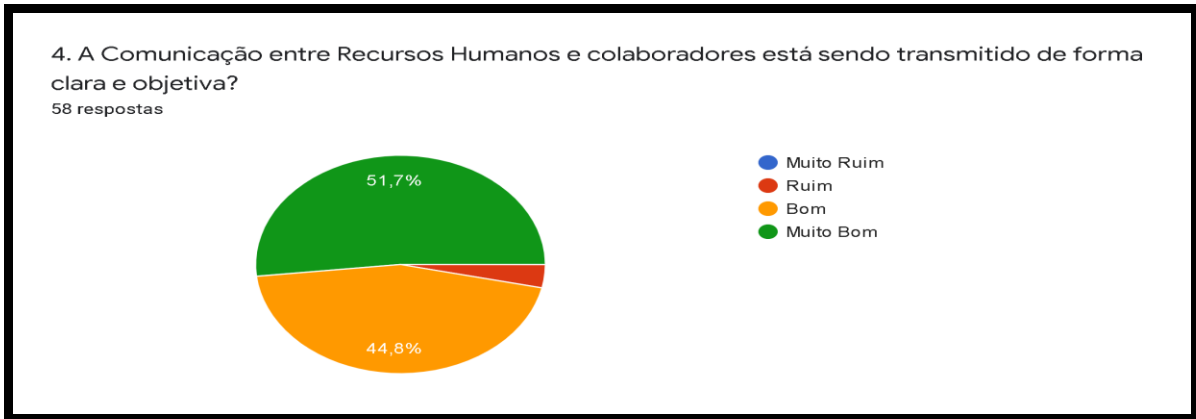


Gráfico 4: Comunicação entre RH e Colaboradores

Fonte: Pesquisa direta, 2020

No gráfico 4, podemos analisar que 51,7% dos colaboradores consideram a comunicação sendo muito boa, 44,8% consideram como sendo boa, 3,4% consideram como sendo ruim e nenhum dos colaboradores marcou a opção muito ruim. Segundo Chiavenato (1989, p.39), comunicar não é somente transmitir uma mensagem. É, sobretudo, fazer com que a mensagem seja compreendida pela outra pessoa. Se não houver compreensão do significado, não haverá comunicação. A comunicação tem que ser transmitida de forma eficaz para que haja a interação dos colaboradores com o departamento de RH, pois é de fundamental importância que a informação seja compreendida.

5. A pergunta visou verificar se o Recursos Humanos orienta os colaboradores

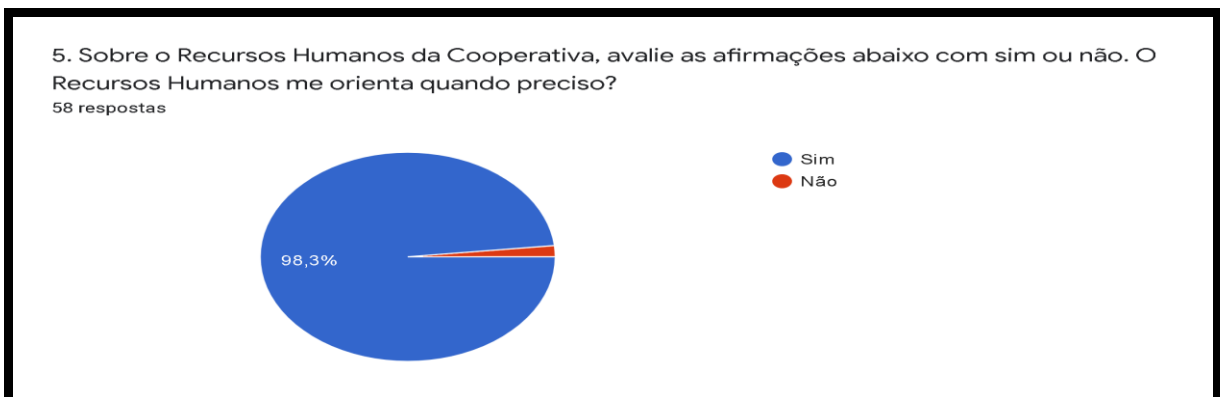


Gráfico 5: Recursos Humanos orienta os colaboradores

Fonte: Pesquisa direta ,2020

No gráfico 5, podemos analisar conforme os dados obtidos, que 98,3% dos colaboradores afirmam que o setor de Recursos Humanos orienta sempre que é preciso e apenas 1,7% afirma que não recebem orientação quando é preciso.

De acordo com Albuquerque (2002), a função de recursos humanos é ressaltada, no intuito de propiciar mudanças dentro da organização e servir como um instrumento estratégico que oriente os melhores caminhos diante os desafios encontrados no ambiente empresarial.

É de suma importância orientar os colaboradores sempre que é solicitado ao departamento. Pois, para alcançar, os objetivos traçados pela instituição e bons resultados, os processos precisam estar alinhados

5.1 A pergunta visou verificar se o Recursos Humanos age de forma correta

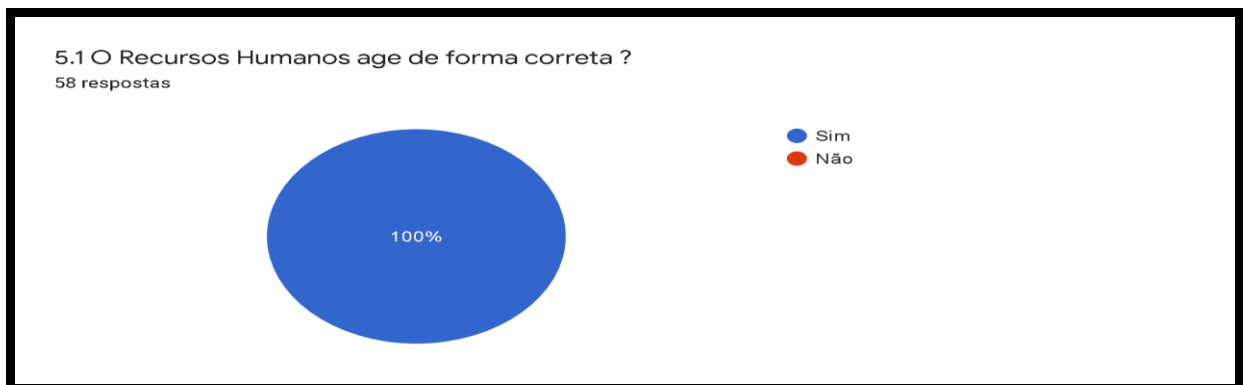


Gráfico 5.1: Recursos Humanos age de forma correta
Fonte: Pesquisa direta, 2020

No gráfico 5.1, podemos analisar os dados obtidos, sendo que 100% dos colaboradores da Instituição afirmam que sim - o setor de Recursos Humanos age de forma correta, e nenhum dos colaboradores marcou a opção não.

De acordo com Toledo (1999), pode ser definida como a área de estudos e atividades que lida com os aspectos relativos ao elemento humano em geral, nas organizações. O Recursos Humanos é o coração das instituições, exerce atividades de grande importância além de desenvolver pessoas que é o principal patrimônio da instituição.

5.2 A pergunta visou verificar se o Recursos Humanos impõe medo.

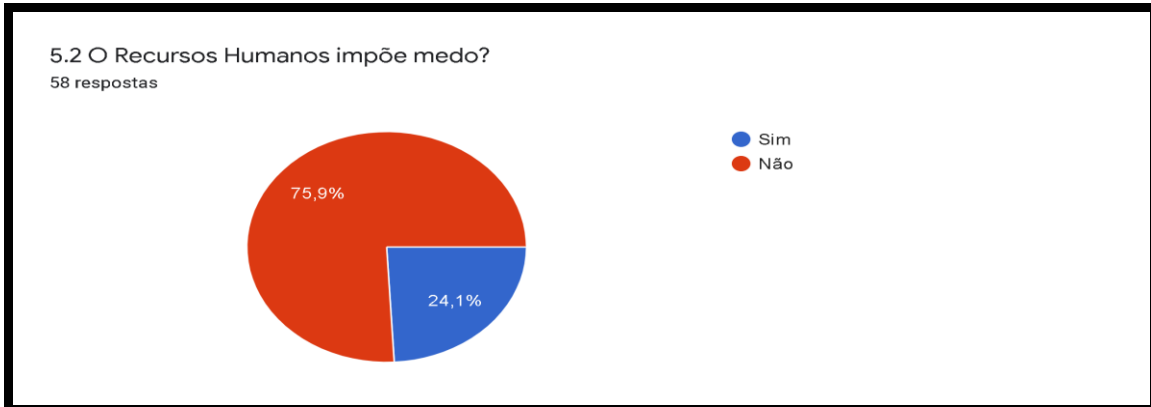


Gráfico 5.2: Recursos Humanos impõe medo
Fonte: Pesquisa direta ,2020

No gráfico 5.2, conseguimos analisar que 75,9% dos colaboradores da Instituição informaram que o Recursos Humanos não impõe medo, sendo que 24,1% informaram que sim - impõe medo.

Tachizawa, Ferreira e Fortuna *apud* Deming (2004, p.240) de eliminar o medo para que as pessoas possam desenvolver suas habilidades e contribuir com novas ideias. O ideal neste gráfico seria que nenhum colaborador tivesse medo. O setor tem muito que trabalhar para zerar esse resultado, de modo que, ao invés de medo, os colaboradores tenham confiança.

6. A pergunta visou verificar a importância do Recursos Humanos.

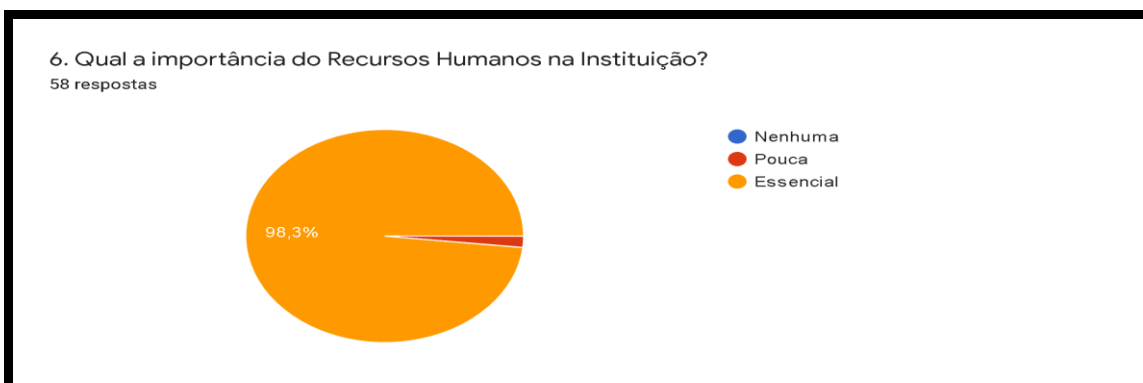


Gráfico 6: Importância do Recursos Humanos na Instituição
Fonte: Pesquisa direta ,2020

No gráfico 6, observamos que 98,3% dos colaboradores afirmaram que é essencial a importância do Recursos Humanos dentro da Instituição. E apenas 1,7% afirmaram que é de pouca importância.

Chiavenato (1999) coloca a grande importância dos seres humanos no contexto organizacional, sendo a questão básica é tratá-los como recursos

organizacionais ou como parceiros da organização. O departamento de Recursos Humanos é essencial dentro de qualquer instituição. É responsável pela valorização dos colaboradores, atuando nos processos e treinamentos, sempre em prol dos objetivos da instituição, seguindo as normas impostas pela legislação trabalhista assim evitando a probabilidade de passivos trabalhistas.

7. A pergunta visou verificar o nível de conhecimento em relação ao trabalho que o Recursos Humanos executa.



Gráfico 7: Nível de conhecimento em relação ao trabalho que o RH executa

Fonte: Pesquisa direta ,2020

No gráfico 7, podemos observar que 63,8% dos colaboradores consideram que o seu nível de conhecimento em relação ao trabalho que o Recursos Humanos executa dentro da Instituição é essencial. 20,7% afirmaram que o nível de conhecimento está sendo pouco e 15,5% afirmaram ser o nível de conhecimento avançado.

Segundo Carvalho (2012, p. 9), o conhecimento é o resultado de um processamento complexo e altamente subjetivo da informação. O conhecimento é a base de tudo.

8. A pergunta visou verificar a reação quando é solicitado no Recursos Humanos.

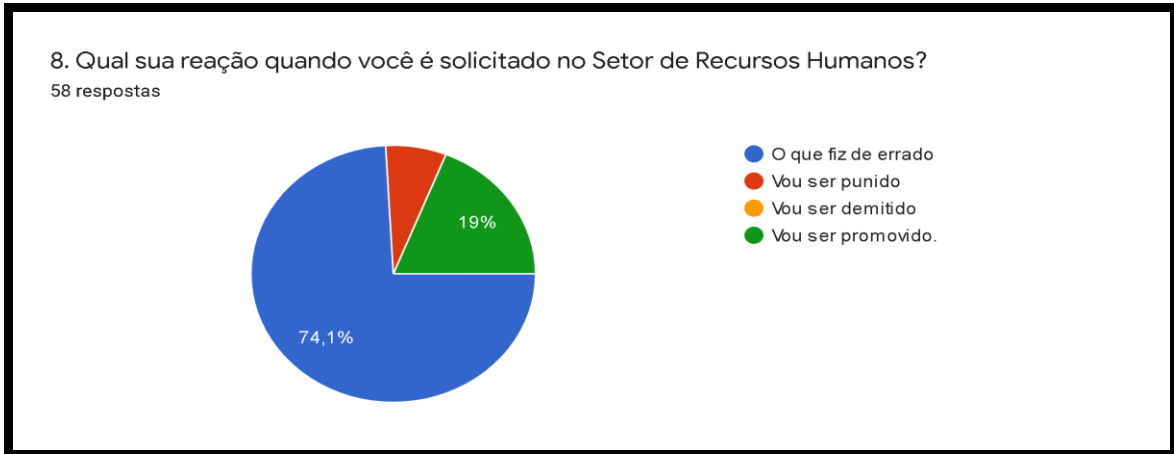


Gráfico 8: Reação quando é solicitado no RH
Fonte: Pesquisa direta ,2020

No gráfico 8, podemos observar que, para 74,1% dos colaboradores, a primeira reação quando são solicitados no setor de Recursos Humanos é: o que fiz de errado. 19% têm a reação: vou ser promovido e 6,9% têm a reação que serão punidos.

De acordo com Cunha (2006), são muitos os agentes causadores de medo existentes no ambiente de trabalho contemporâneo. Mudanças tecnológicas e constantes transformações nos sistemas de gestão têm aumentado as pressões. A sensação de medo é desagradável dentro do ambiente de trabalho.

9. A pergunta visou verificar quando surge um problema que é de competência do RH resolver, os colaboradores buscam informações em outros setores.

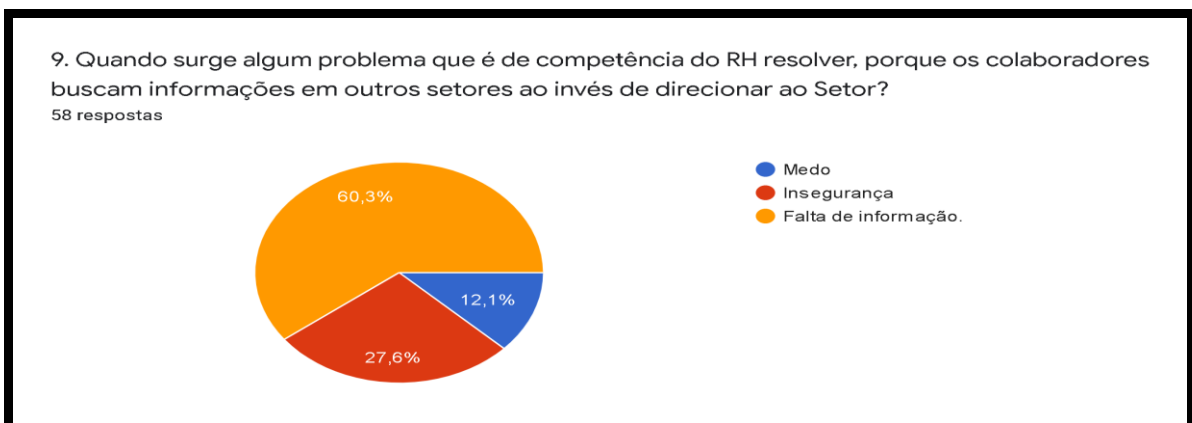


Gráfico 9: Problema que é de competência do RH resolver os colaboradores buscam informações em outros setores.
Fonte: Pesquisa direta ,2020

Pelo gráfico 9, podemos observar que 60,3% quando têm algum problema que é de competência do RH resolver, buscam informações em outros setores por falta de informação. 27,6% afirmam que por falta de insegurança buscam informação em outros setores e 12,1% afirmam que por medo buscam informações em outros setores.

Segundo *apud* Toledo (1982, p.7), a área de estudos e atividades que lida com os aspectos relativos ao elemento humano em geral, nas organizações, ou seja, a área que trata dos problemas burocráticos pessoais de qualquer grupo humano. O departamento de RH tem a função de transmitir confiança e apoiar os colaboradores para reduzir esse tipo de situação dentro da Instituição.

6. Considerações Finais

A presente pesquisa permitiu analisar o comportamento dos colaboradores em relação ao departamento de Recursos Humanos dentro da Instituição. Todas as questões aplicadas demonstram a importância de todos conhecerem o trabalho executado, para que não haja tantas dúvidas e questionamentos. Uma hipótese levantada foi quando o colaborador é solicitado no setor de Recursos Humanos a primeira pergunta com 71% é: O que eu fiz de errado?

Conforme dados da pesquisa apresentada, podemos observar que a comunicação entre departamento de Recursos Humanos e colaboradores é transmitida de forma clara e objetiva como demonstra o gráfico 4. O setor ainda pode ser melhorado para trazer mais benefícios à Instituição e aumentar a participação dos colaboradores junto ao RH através dos feedbacks repassados pelos os gestores.

Outro questionamento analisado foi quando surge algum problema que é de competência do departamento de RH resolver - porque os colaboradores buscam informações em outros departamentos ao invés de se direcionarem ao departamento de RH. 60% dos colaboradores responderam: falta de informação. É preciso mudar essa visão dos colaboradores para que eles busquem orientações nos respectivos departamentos.

Podemos concluir que 100% dos colaboradores afirmam que o departamento de Recursos Humanos desempenha suas funções de forma competente. A presente pesquisa buscou demonstrar aos colaboradores o trabalho do departamento de Recursos Humanos e esclarecer alguns questionamentos que surgem no dia-a-dia. Podemos concluir também que os colaboradores conhecem sim a função do Recursos Humanos dentro da Instituição.

7. Referências Bibliográficas

ALBUQUERQUE, L. G. **A gestão estratégica de pessoas**. 7 ed. São Paulo: Gente, 2002.

CARVALHO, Fábio. **Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Editora Pearson. 2012.

CUNHA, E. G. **A Gestão do Medo como Instrumento de Coerção nas Organizações Públicas**. UFRGS. 2006

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, I. **Iniciação a Administração Geral**. 1ª ed. São Paulo: Mcgraw-Hill, 1989

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 10ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

LAKATOS, E. M.. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LUCENA, M. D. S. da. **Planejamento de recursos humanos**. São Paulo: Ed. Atlas, 1995

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2000

PINTO, A. V. **Sete lições sobre educação de adulto**. 15 ed. São Paulo: Cortez, 2003.

SEVERINO, A. J., 1941.**Metodologia do trabalho científico**.23. ed São Paulo: Cortez,2007.

TACHIZAWA,T FERREIRA,V. C. P.; FORTUNA, A. A. M. **Gestão com Pessoas: uma abordagem as estratégias de negócios**. 4 ed. Rio de Janeiro. FGV, 2004.

TOLEDO, F. **Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **O que são recursos humanos**. São Paulo: Brasiliense, 2003.p.10.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5ª Ed. LTC, Rio de Janeiro: 1999.

8. Anexos

Questionário

Sou Rejane de Fátima dos Santos Santiago acadêmica do Curso de Administração, na Faculdade Cidade de João Pinheiro (FCJP) e estou realizando esta pesquisa para conclusão de Curso (TCC).

Trata-se de uma pesquisa acadêmica que pretende avaliar qual a visão dos colaboradores em relação ao setor de Recursos Humanos da Cooperativa.

Peço por gentileza alguns minutos do seu tempo para responder a pesquisa, não há necessidade de identificação, mas é fundamental e imprescindível sua colaboração.

Desde já agradeço.

1. Sexo: *

- Feminino
- Masculino

2. Faixa Etária: *

- 18 a 29 anos.
- 30 a 35 anos.
- 36 a 45 anos.
- Mais de 46 anos.

3. Qual sua escolaridade ? *

- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Especialização
- Mestrado/ Doutorado



4. A Comunicação entre Recursos Humanos e colaboradores está sendo transmitida de forma clara e objetiva? *

- Muito Ruim
- Ruim
- Bom
- Muito Bom

5. Sobre o Recursos Humanos da Cooperativa, avalie as afirmações abaixo com sim ou não. *

Recursos Humanos me orienta quando preciso?

- Sim
- Não

5.1 O Recursos Humanos age de forma correta? *

- Sim
- Não

5.2 O Recursos Humanos impõe medo? *

- Sim
- Não



6. Qual a importância do Recursos Humanos na Instituição? *

- Nenhuma
- Pouca
- Essencial

7. Qual o seu nível de conhecimento em relação ao trabalho que o Recursos Humanos executa na Instituição? *

- Nenhum
- Pouca
- Essencial
- Avançado.

8. Qual sua reação quando você é solicitado no Setor de Recursos Humanos? *

- O que fiz de errado
- Vou ser punido
- Vou ser demitido
- Vou ser promovido.

9. Quando surge algum problema que é de competência do RH resolver, porque os colaboradores buscam informações em outros setores ao invés de direcionar ao Setor? *

- Medo
- Insegurança
- Falta de informação.