

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

**HIGOR JOSE FERREIRA**

**ANÁLISE DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO SUPERMERCADO**

**BRAZ**

**João Pinheiro - MG**

**2020**

**HIGOR JOSE FERREIRA**

**ANÁLISE DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO SUPERMERCADO**

**BRAZ**

Artigo apresentado à coordenação de curso da Faculdade Cidade de João Pinheiro – FCJP como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em administração.

Profº: Especialista Bráulio Emílio Maciel Faria

**João Pinheiro - MG**

**2020**

# ANÁLISE DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO SUPERMERCADO BRAZ

Aprovado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

## BANCA EXAMINADORA

---

Profº Orientador Especialista Bráulio Emílio Maciel faria  
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

---

Profº Examinador Drº Unilson Gomes  
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

---

Profº Norberto Gonzaga  
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

João Pinheiro, 05 de dezembro de 2020.

## **ANALISE DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO SUPERMERCADO BRAZ**

**HIGOR JOSE FERREIRA<sup>1</sup>**  
**BRÁULIO EMILIO MACIEL FARIA<sup>2</sup>**

### **Resumo**

O presente artigo aborda o departamento de recursos humano na empresa supermercado Braz. A área Recursos humanos de uma empresa lida com toda a estrutura organizacional, estrutural e financeira, e hoje esta área está ligada entre os empregados e empregador, facilitando o relacionamento entre partes e melhorando a qualidade dos serviços. Na atualidade a área de recursos humanos se torna mais eficiente quando se torna mais eficiente quando se falamos na gestão de pessoas, melhoria na gestão da organização e eficiência nos processos, neste caso é considerável ter um departamento de recursos humanos na empresa, para facilitar o processo e ter maior controle da organização. O artigo se trata de uma pesquisa qualitativa com aspetos quantitativos com embasamento em coleta de dados, Objetivo é analisar como é feita a gestão de recursos humanos no supermercado Braz. Esta pesquisa será realizada por meio de pesquisa em livros e materiais publicados na internet e pesquisa de campo com os funcionários e gestores da empresa supermercado Braz. A pesquisa foi realizada no supermercado Braz, situado na cidade de João Pinheiro- MG. Serão entrevistados 12 colaboradores, as pessoas a serem entrevistadas com faixa etária de 18 a 35 anos, do sexo masculino ou feminino, sem preferência de cor ou raça. Conclui-se que o departamento de recursos humanos ajuda na melhoria continua de todos os processos, atua no gerenciamento das empresas, resolve problemas e cuida da parte burocrática.

**Palavras-Chave:** Recursos Humanos; Gestão de Pessoas; Gerenciamento; Organização; Departamento.

### **Abstract:**

---

<sup>1</sup> Ensino médio completo e cursando administração na faculdade cidade de João Pinheiro. E-mail: higorjose014@outlook.com.br.

<sup>2</sup> Mestrando em Gestão Estratégica Pública e Privada pela FUCAPE Business School - FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS (2019), Especialistas 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

This article addresses the human resources department at the supermarket company Braz. The Human Resources area of a company deals with the entire organizational, structural and financial structure, and today this area is linked between employees and employer, facilitating the relationship between parties and improving the quality of services. Currently, the human resources area becomes more efficient when it becomes more efficient when it comes to people management, improvement in organization management and efficiency in processes, in this case it is considerable to have a human resources department in the company, to facilitate the process and have greater control of the organization. The article is a qualitative research with quantitative aspects based on data collection. The objective is to analyze how human resources are managed in the Braz supermarket. This research will be carried out through research in books and materials published on the internet and field research with employees and managers of the company Braz. The research was carried out at the Braz supermarket, located in the city of João Pinheiro- MG. 12 employees will be interviewed, the people to be interviewed aged 18 to 50 years, male or female, without preference of color or race. It is concluded that the human resources department helps in the continuous improvement of all processes, acts in the management of companies, solves problems and takes care of the bureaucratic part.

**Keywords:** Human resources; People management; Management; Organization; Department.

## 1. Introdução

No atual momento de desenvolvimento e tecnologia é importante que as empresas busquem formas de estar sempre inovando, pois, o mercado é amplo e novas empresas estão surgindo e grandes empresários estão entrando no mercado. Aquela empresa com a melhor gestão, comando e organização irá sair na frente das outras empresas. Segundo Marras (2011), as organizações são responsáveis por qualquer mudança. Em diversas oportunidades elas acabam patrocinando estudos e pesquisas que de qualquer forma houve uma valorização na postura de comando como forma de diminuir os custos e aumentar os resultados produtivos das organizações.

O departamento de recursos humanos é definido como uns conjuntos interligados ente empresas, colaboradores e o gestor da empresa. Porém a área de recursos humanos na organização não pode estar sob responsabilidade de uma administração solidária que visa somente o lucro, mas sim o crescimento em todas as partes. Segundo Toledo (1999), é definida como área de estudos

ou atividades de aspectos relativos às pessoas em geral, nas organizações, ou seja, área que trata dos problemas burocráticos pessoais de qualquer grupo humano.

A área de recursos humanos é fundamental para organização, pois ela é responsável pela gestão de pessoas e pode ser definida como:

Conjunto de princípios, estratégias e técnicas que visa contribuir para a atração, manutenção, motivação treinamentos e desenvolvimento do patrimônio humano de qualquer grupo organizado seja este grupo, ou organização, pequeno ou grande, seja privado ou publico, desempenhe ele atividades de trabalho, de lazer, ação política ou religiosa etc. (TOLLEDO, 2003, p. 8)

Segundo Lacombe (2005) o diferencial é formar uma equipe competente: a qualidade dos colaboradores admitidos está em decadência. Sendo assim é óbvio que não seja fácil para a concorrência conseguir pessoas de qualidades. A seguir é recomendado que orientação dada às pessoas da equipe seja em prol de motivar, obter lealdade e comprometimento com a empresa e isto irá conduzir o seu desenvolvimento para ajustar sua competência e conhecimento, por meios de treinamentos formais e informais.

Na atualidade as organizações estão exigindo uma reformulação no RH, as pessoas estão trabalhando juntas em prol do mesmo objetivo e os colaboradores mais unidos com a parte administrativa da empresa e com o bem da empresa, não estão trabalhando mais forçados por dinheiro e sim por vontade própria. As pessoas deixaram de serem recursos financeiros para serem controlados e orientados para atingir metas financeiras, oque gera mais credibilidade entre gestor e coladores deixando as coisas mais visíveis para todos.

Diante do contexto é recomendado que em qualquer empresa haja uma administração de recursos humanos, pois a sua existência em uma organização é vista com muita qualidade e participação de todos. Tendo em base o relacionamento pessoal, gestão de pessoas e motivação e o alto nível profissional da empresa. Para Chiavenato (2005) os recursos precisam ser administrados, envolvendo todo o planejamento, pessoas e controle de suas atividades, ai que entra a administração de recursos humanos, que vem para

conseguir tirar o máximo de controle possível. Nesse paradigma as pessoas se tornam parte importante das empresas ou nas organizações.

O tema da pesquisa foi sobre a “Gestão de recursos humanos no supermercado Braz”, que na atualidade vem ganhando força nas atividades em prol do ambiente da empresa, integridade em colaboradores e gestores e planejamentos futuro bem como a parte burocrática da empresa visando sempre em resolver os problemas e achar soluções para a organização.

A empresa que foi pesquisa foi Supermercado Braz que está situada na cidade de João pinheiro-MG, cep:38770-000, Rua: Alcides Silveira, 667, Bairro: Centro. A empresa está há mais de 10 anos no mercado no ramo alimentício, conta com mais de 30 funcionários em exercício.

João Pinheiro, emancipado a município em 10 de setembro de 1911, possui, conforme dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) do ano de 2019, 47.452 habitantes, dos quais 81% tantos domiciliados na zona urbana e 19% domiciliados na zona rural. Seu território é de 10.727,471 km<sup>2</sup>, sendo o maior município do Estado de Minas Gerais. Possui renda per capita avaliada em R\$562,24 (IBGE, 2010) girando sua economia em torno do agronegócio e na agropecuária.

Sendo assim o presente artigo buscou responder as seguintes perguntas: como é o clima organizacional no departamento de recursos humanos do supermercado Braz? O gestor do supermercado Braz aplica ou aplicou o modelo de gestão participativa na empresa? Qual o grau de satisfação dos colaboradores da empresa? Como os colaboradores enxergam o departamento de RH na empresa?

A princípio Hipotetiza-se que o departamento de recursos humano impacta na organização e no clima organizacional do supermercado Braz, pois os colaboradores trabalham com autoestima, trabalham motivados e há bom relacionamento entre patrão e funcionários o que deixa um ambiente agradável na empresa.

Hipotetiza-se que o gestor do supermercado Braz utiliza o modelo de gestão participativa, pois o gestor do supermercado Braz esta aberta às opiniões e sugestões de seus colaboradores e deixa aberta a participação de todos em prol do desenvolvimento do negócio.

Levantou-se a hipótese que o grau de satisfação dos colaboradores do supermercado Braz é bem positivo, pois, o bom ambiente da organização e a motivação dos colaboradores fazem diferença para o grau de satisfação, pois com o bom ambiente e com as pessoas felizes e motivadas o desenvolvimento da empresa será satisfatório para os colaboradores e o gestor.

Hipotetiza-se que os colaboradores do supermercado Braz têm uma imagem positiva em relação ao departamento de recursos humanos, pois os colaboradores não têm nenhum problema em relação à empresa o que ocasiona uma má impressão no departamento de recursos humanos que atua na parte burocrática da empresa.

Justifica-se a necessidade deste trabalho para demonstrar a importância do departamento de recursos humanos na empresa, demonstrando sua influência nos colaboradores.

O estudo se justifica também para o lado da sociedade, pois, irá servir para as pessoas terem o entendimento sobre gestão de recursos humanos e o estudo pode ajudar as pessoas a ter o seu conhecimento e sua opinião sobre recursos humanos.

Como acadêmico justifica-se a necessidade, pois, o tema se torna fundamental para o pesquisador, pois pode praticar ou aplicar algumas técnicas adquiridas no decorrer de sua especialização acadêmica e analisar também como e o funcionamento de um departamento de recursos humano em atividade praticada na administração da empresa.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo geral**

O objetivo geral do artigo é analisar como é feita a gestão de recursos humanos no supermercado Braz.

### **2.2 objetivos específicos**



- Verificar se o gestor do supermercado Braz aplica ou aplicou o modelo de gestão participativa com os colaboradores.
- Analisar o grau de satisfação dos colaboradores da empresa.
- Pesquisar como os colaboradores do supermercado Braz enxerga o departamento de recurso humano da empresa.

### **3. Metodologia**

A pesquisa foi qualitativa com aspectos quantitativos, embasada no método de coleta de dados, levantamento através de questionários aplicados aos funcionários da empresa, e visando ter um contato direto com os gestores e colaboradores da empresa. O levantamento de pesquisa quantitativa ou qualitativa foi empregado também aos funcionários e aos gestores, para obter maiores números de respostas possíveis para facilitar a participação dos entrevistados na busca de atingir os maiores números de respostas e opiniões diferentes possíveis.

A coleta de dados foi feita através de questionários, entrevistas. Com 10 perguntas de múltipla escolha, todas as perguntas foram fechadas, com 12 colaboradores, a respostas foi feita através do e-mail e as pessoas entrevistadas não foram divulgadas nem mesmos os resultados obtidos.

Para elaboração do presente artigo foi realizada pesquisa em livros e materiais publicados na internet e pesquisa de campo com os funcionários e gestores da empresa supermercado Braz.

Define – se método como o caminho para se chegar a determinado fim. E método científica como um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingir o conhecimento (GIL, 1994).

Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa aborda valores interpretativos, oque significa que os pesquisadores pesquisam e estudam as coisas em um cenário natural, tentando entender os termos dos significados que as pessoas as eles conferem.

#### **3.1 Local de realização da pesquisa**

A pesquisa foi realizada no supermercado Braz, situado na cidade de João Pinheiro- MG, CEP: 38770-000. RUA: Alcides Silveira, 667. Bairro: centro, Telefone: (38) 3561- 2114.

O supermercado Braz conta hoje com açougue, hort – frut, todo setor alimentício e gás de cozinha. Conta com aproximadamente 30 funcionários em exercício ativo na empresa, motos e caminhões para entrega e esta há mais de 10 anos no comercio alimentício na cidade de João Pinheiro.

O maior campo utilizado na pesquisa foi no Departamento de recursos humanos do supermercado Braz, onde foram realizadas todo processo de pesquisa para obter todos as informações necessárias.

### **3.2 População a ser estudada**

A população foi 12 colaboradores que trabalham na parte física da empresa, ou seja, trabalham no interior do supermercado Braz, foram pesquisadas pessoas com a faixa etária de 18 a 35 anos, do sexo masculino e feminino. Sem preferência por cor, portanto pessoas de todas as cores ou raça serão entrevistadas e pesquisadas.

A empresa está situada em João Pinheiro, emancipado a município em 10 de setembro de 1911, possui, conforme dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) do ano de 2019, 47.452 habitantes, dos quais 81% tantos domiciliados na zona urbana e 19% domiciliados na zona rural. Seu território é de 10.727,471 km<sup>2</sup>, sendo o maior município do Estado de Minas Gerais. Possui renda per capita avaliada em R\$562,24 (IBGE 2010) girando sua economia em torno do agronegócio e na agropecuária.

### **3.3 Garantias éticas aos participantes da pesquisa:**

Os colaboradores pesquisados se sentirão seguro, pois a pesquisa não expos qualquer nome dos entrevistados e nem foram divulgados qualquer resultado negativo quanto a imagem da empresa e imagem ou revelação de informações dos funcionários. Os funcionários que não se sentiram a vontade

para não responder os questionários estavam livres para optar a não responderem ou não participar mais desta pesquisa.

Riscos em um projeto são as somas de fatores que podem representar uma ameaça à realização do projeto.

Neste caso o projeto de pesquisa teve sim riscos positivos ou negativos que poderiam ajudar a pesquisa ou atrasar. Os riscos aos entrevistados são: riscos de incomodo, cansaço, desconforto, constrangimento ou no relacionamento com o pesquisador, temos os riscos de orçamento, de cronograma e a empresa pesquisada desistirem de fazer parte do projeto.

Os entrevistados estavam de livre e espontânea vontade para desistir ou prosseguir com a pesquisa, não foram obrigados a participar deste projeto de pesquisa.

Neste caso o pesquisador teve um comportamento agradável com os pesquisados, teve bom senso e ajudou os entrevistados com qualquer situação para deixa-los mais confortável possível atendendo e respeitou horários, decisões ou opiniões dos envolvidos.

Podemos descrever benefícios como algo positivo em uma organização. A palavra beneficio sempre envolve algum bem ou serviço, que pode ser desinteressado, mais que pode melhorar a qualidade de vida dos envolvidos.

O presente trabalho beneficiou a empresa, os colaboradores, sociedade o pesquisador. A empresa foi beneficiada, pois ela e objeto de pesquisa e assim teve os seus resultados apurados para qualquer análise de melhora continua na sua organização e através disso pode-se identificar os pontos positivos e negativos do ambiente organizacional através dos questionários aplicados. A sociedade também foi beneficiada, pois eles vão ter uma visão mais ampla da empresa após a pesquisa é a sociedade também teve benefícios, pois as pessoas agora têm entendimento melhor na área de recursos humanos. Os colaboradores obtiveram como benefícios os resultados da pesquisa é uma analise de como e o funcionamento da gestão da empresa e expressaram suas opiniões nos questionários. O pesquisador foi beneficiado através do projeto de pesquisa onde ele pode ver o funcionamento da área administrativa da empresa, o pesquisador aplicou algumas ferramentas que foram utilizadas enquanto acadêmico colocando elas em pratica.

## **4. Revisão de Literatura**

### **4.1 Histórico do surgimento do departamento de recursos humanos**

O departamento de recursos humanos começou a atuar e evoluir no início do século XX, ele surgiu como departamento de recursos industriais, sua existência se deu durante o período da revolução industrial para dar um melhor controle e relacionamento entre empregado e empregador.

Para Chiavenato (2010) as modificações e as alterações que no século XX ocorreram e ficaram marcados de maneira que nenhuma pessoa poderia esquecer o jeito de administrar as pessoas e as entidades organizacionais.

No século XX o objetivo do departamento de recursos humanos dava maior ênfase na parte de remuneração. As pessoas tinham que trabalhar muito para conseguir ter um salário mensal, o exercício de atividades se dava por ordens e imposições dos chefes para serviços de máquinas, e não eram atividades criativas, sendo funções e atividades padronizadas o que gerava fadiga nos funcionários, por exercerem um serviço muito repetitivo o dia inteiro.

Por volta de 1930, com o departamento de pessoas mais centralizado entre administração e psicologia, o mesmo passou por uma grande revolução com a teoria das relações humanas.

Para Baron, Dobbin e Jennings, (1986) na época entre as guerras mundiais houve uma grande participação e aumento nas relações humanas, começou a aparecer causas psicológicas nas pautas de especialista e ter domínio para chegar com maior controle da produtividade.

A partir desse novo conceito adquirido o departamento de pessoal começa reconhecer que o funcionário é motivado pelo seu comportamento no local de seu trabalho. Depois da segunda guerra mundial novos conceitos foram descobertos, sendo assim a teoria das relações humanas foi alterada pela teoria do comportamento, este novo processo tem prioridade no comportamento das pessoas dentro de uma organização.

De acordo Maximiano (2007) as organizações precisam de pessoas especializadas e incentivadas para ser incluída e produtiva para conseguir chegar aos objetivos.

Para Chiavenato (2003), a teoria comportamental é caracterizada por ser decorrência da teoria das relações humanas. Assim, sua ênfase ainda se encontra no comportamento humano, porém, leva em consideração o contexto organizacional, de forma mais ampla, abrangendo a influência desse comportamento na organização como um todo e as perspectivas das pessoas diante das organizações.

Após ser descoberta essa teoria começa a surgir o departamento de recursos humanos, com os objetivos de recrutar, selecionar, planejar, e avaliar as pessoas.

Para Ribeiro (2005), para uma ação planejada por parte de uma organização é necessário colocar alternativas ou soluções para se aperfeiçoar os meios de recrutar, selecionar, planejar e avaliar.

Na década de 70, com mais acesso a tecnologia e novos conceitos, começaram a surgir à gestão de pessoas e na década 90 gestão de talentos, onde foi possível organizar e planejar melhor uma organização e dar melhores condições ao gerenciamento das empresas tanto para gestor e funcionários.

Para Chiavenato (2006), a gestão de pessoas é o encargo que se faz necessário à participação das pessoas na organização para juntos conseguirem os resultados positivos.

## **4.2 Histórico surgimento de recursos humanos no Brasil**

O surgimento dos recursos humanos no Brasil começou no período da revolução industrial, porém não obteve resultados positivos. Foi necessária a chegada das relações indústrias e algumas ferramentas da administração para ter uma melhor relação entre empregador e empregado.

Segundo Maximiano (2004), líder pode liderar ou comandar o comportamento das pessoas sendo assim podendo motivar e desmotivar seus colaboradores. Na década de 30 a área de recursos humanos se passava somente por um departamento eu tinha controle da folha de ponto dos funcionários e atividades contábeis, que estariam ligados com o valor da mão-

de-obra dos funcionários. A partir da década de 50 começa serem criadas leis trabalhistas onde surgem os chefes do departamento de recursos humanos para controlar e auxiliar as fabrica e empresas nas relações de trabalho entre funcionário e empregador.

De acordo com Marras (2011), começou de modo que era necessário fazer o controle contábil e fazer os lançamentos dos horários e das faltas dos empregados para que no final do mês isso tudo pudesse ser pago ou descontado.

No governo de JK, começa aparecer o gerente de relações indústrias, vindo com o surgimento da cultura organizacional, iniciando a fase tecnicista que durou de 1990 ate 1965 com ideias e atividades relacionadas a treinamentos, recrutamento e seleção, cargos, renumeração, benefícios e dando ênfase na saúde e na segurança com seus colaboradores, depois dessa fase chega área dos recursos humanos que surgiu para ficar marcado para economia e para a organização.

Para Famularo (1972), a gestão de recursos humanos percebendo que necessário além de recrutar e garantir pessoas especializadas no ambiente, o uso da criatividade por parte das pessoas envolvidas e algo que pode trazer grandes benefícios , também e necessário o bom comportamento, a integração e condução das pessoas da organização ´para dar maior estabilidades para os empregados e empregador.

### **4.3 Recursos humanos nos dias de hoje**

Alguns anos atrás o departamento de recursos humanos se passava apenas como uma área que fechava cartão de ponto e tinha responsabilidade com a folha de pagamentos dos funcionários. Nos dias atuais estamos cada vez mais cientes de que este departamento e grande importância para uma organização que tem pessoas envolvidas no seu meio, o recursos humanos não mais se vê as pessoas apenas como mão-de-obra, mais sim pessoas com capacidade de gerir e influenciar uma organização e o comportamento dessa organização eu gere lucro e que possa dar satisfação as pessoas envolvidas.

De acordo com Chiavenato (2009), as proposta e as informações de recursos humanos devem estar ligadas de modo em que a organização pretende lidar com as pessoas e por meio delas atingir o foco principal.

Um departamento de recursos humanos bem estruturado na atualidade pode influenciar e dar mais agilidades nos processos, na cultura organizacional e fazer análise de dados e informações sobre todos os processos que estejam atribuídos com a organização e ter uma visão holística do futuro que pode ser muito importante para analisar onde pode se chegar e o que deve ser melhorado em uma organização para ter maior credibilidade.

Segundo Chiavenato (2003), a área de recursos humanos é uma área interdisciplinar, por estar ligada com as pessoas, ou seja, esta ligada a vários tipos de pessoas oque necessita de um bom profissional com amplo conhecimento na área para conduzir essa ferramenta, para chegar no principal objetivo das pessoas envolvidas e da organização.

Não há mais preocupação somente com a produtividade mais sim também com a saúde e segurança dos funcionários, há uma melhora no convívio e desempenho por parte dos colaboradores, fazendo que tenham melhor diálogo e parceria com os gestores.

Segundo Artigonal (2011), a gestão esta atribuída também no envolvimento, treinamento e participação e ampliação do bem mais valioso que e o capital intelectual que são as pessoas que compõe.

As organizações permitem que os indivíduos possam alcançar objetivos que jamais seriam alcançados apenas com o esforço pessoal isolado, portanto, as organizações aproveitam a sinergia de esforços de várias pessoas que atuam em conjunto (CHIAVENATO, 2009).

A empresa no cenário atual não mais se vê as pessoas como fontes de recursos mais através de seus conhecimentos e talentos buscam nas pessoas o seu capital intelectual para melhorar os processos internos e externos da organização, também as empresas estão abordando muito a gestão participativa que dão a oportunidade de participação dos colaboradores nas atividades que estão ligados a empresa e estão deixando de fazer administração de pessoas, mas sim administração com pessoas o que da maior estabilidade na formação de uma empresa, pois hoje as pessoas tem grande capacidade técnica e cultural melhor os ambientes e os processos da empresa.

Segundo Davel (2009), a administração de recursos humanos é estruturada por um grupo de atividades, para fazer com que os resultados possam ser alcançados por ações opcionais e planejado nos termos de conduzir, atrair, selecionar, treinar e avaliar.

O departamento de recursos humanos se torna essencial na organização e deve ter as pessoas cuja tenha o conhecimento e saiba conduzir a organização para não gerar conflitos ou problemas maiores futuros, essa ferramenta ajuda demais no modo e na linha em que a empresa vai andar, mais se não tiver controle ou capacidade de conduzir se torna uma ferramenta difícil de administrar.

Segundo Chiavenato (2009), a responsabilidade departamento de recursos humanos tem capacidade do executivo, gerente ou gestor e cada um deles devem saber a importância dos recursos humanos na organização.

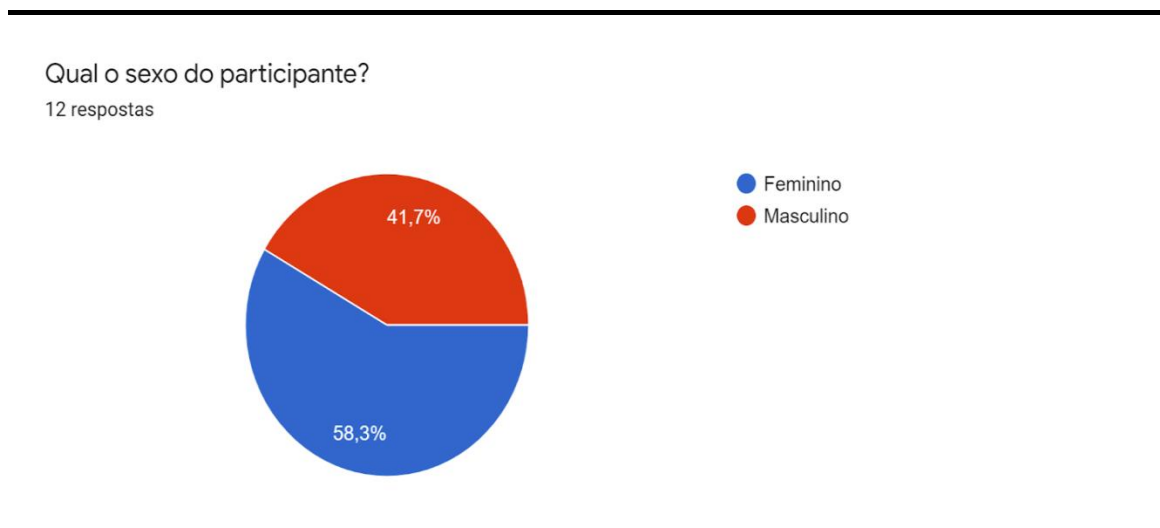
## **5. Análise dos Resultados**

Nesse item serão apresentados os dados colhidos na pesquisa de campo realizado através de questionários com 9 perguntas aplicados aos 12 colaboradores do Supermercado Braz.

A primeira pergunta visava verificar o sexo dos entrevistados.

### **Gráfico 1.**





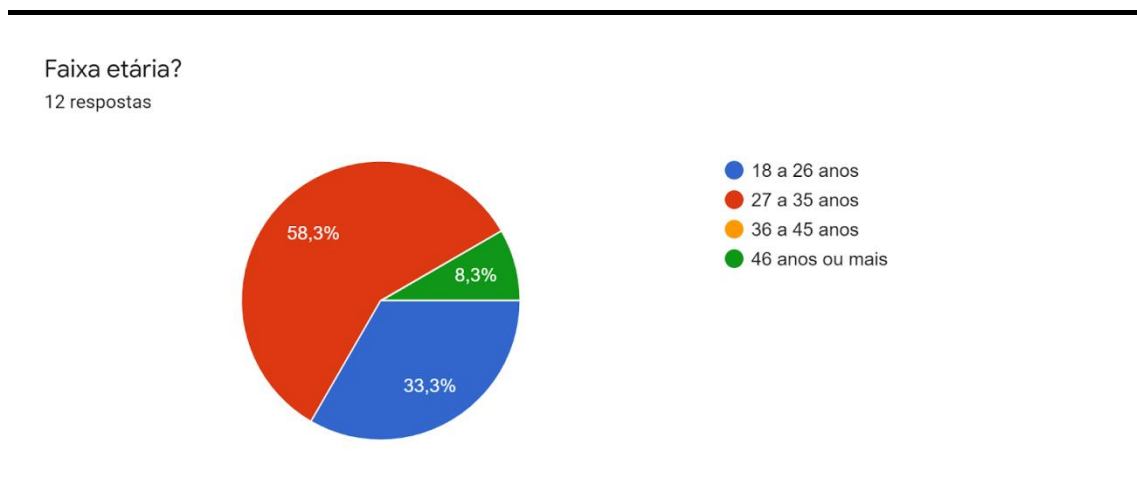
**Gráfico 1: sexo dos entrevistados.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 1 mostra que dos 12 entrevistados, 41,7% são masculinos e 58,3% são feminino. Isso demonstra que o supermercado Braz tem mais mulheres trabalhando, ou seja, mostra o quanto as mulheres vêm ganhando espaço dentro das empresas e tendo capacidade de estar desempenhando as mesmas funções dos homens. Segundo Braz (2016), o sexo feminino vem ganhando cada vez mais espaço nos mercados de trabalhos e tendo destaques em vários cargos e se tornando gestoras e líderes de empresas. Sendo assim as mulheres no cenário econômico e empresarial tendem cada vez mais crescer e ter competências para ser gestora e líderes e dessa forma encarar juntos com os homens o cenário empresarial.

A segunda pergunta buscava a idade média dos colaboradores.

## **Gráfico 2**

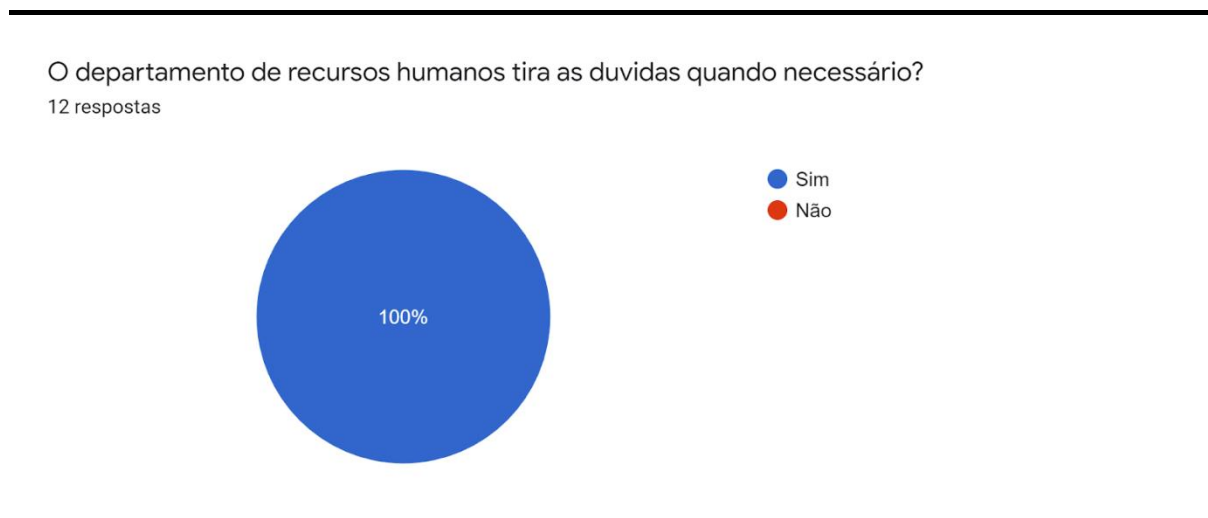


**Gráfico 2: Idade dos entrevistados.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 2 trata-se da idade dos entrevistados, 58,3% tem de 27 anos a 35 anos, 33,3% tem de 18 a 26 anos e 8,3% tem 46 ou mais. Sendo assim mostra que o supermercado Braz tem mais pessoas trabalhando na idade de 27 a 35 anos, isso mostra que as pessoas que estão trabalhando na organização há uma grande maioria de pessoas de meia idade. Segundo Dutra-Thomé e Koller (2014) conclui que cenário empresarial está investimento cada vez mais na educação e qualificação profissional, buscando sempre os melhores e mais especializados colaboradores, são os jovens e as pessoas da meia idade que relativamente tendem a ter melhores habilidades, um conhecimento mais amplo em determinadas áreas da vida e mais determinação nas atividades. Sendo assim os jovens e as pessoas da meia idade estão mais empregados e conseguem desenvolver melhor suas funções e atividade dentro de organização por serem mais jovens e por terem mais disposição nos serviços.

Na terceira pergunta foi abordado se o departamento de recursos humanos tira as dúvidas quando e preciso.

**Gráfico 3.**

**Gráfico 3: O RH tira as duvidas dos colaboradores.**

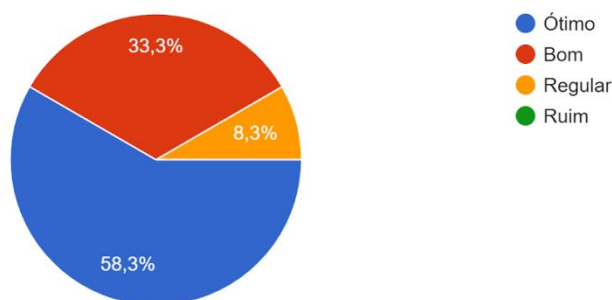
Fonte: Pesquisa direta, 2020.

No gráfico 3 mostra que o departamento de recursos humanos do supermercado Braz está em atividade e contribui com os colaboradores em todas as partes da empresa, ou seja, de acordo com o questionário respondido por vários colaboradores do supermercado Braz, o departamento Recursos Humanos da suporte, orienta e ajuda os funcionários quando necessário. Segundo Almeida; Teixeira; Martinelli (1993), para que uma empresa tenha sucesso na sua organização, é necessário que haja estratégia em toda parte da empresa e conseqüentemente para ter esse sucesso e preciso apoio por parte do RH na organização e aos seus colaboradores. Com isso podemos ver que o apoio por parte de RH é importante nas organizações pois com isso podem ter uma estratégia definida e uma harmonia dentro da empresa por parte dos colaboradores e gestores.

Na quarta pergunta o questionário buscou dos entrevistados a avaliação deles do tempo disponibilizado do RH ao atendimento aos colaboradores.

**Gráfico 4.**

Como você avalia o tempo em que o RH disponibiliza para o atendimento aos colaboradores?  
12 respostas



**Gráfico 4: atendimento do RH aos colaboradores.**

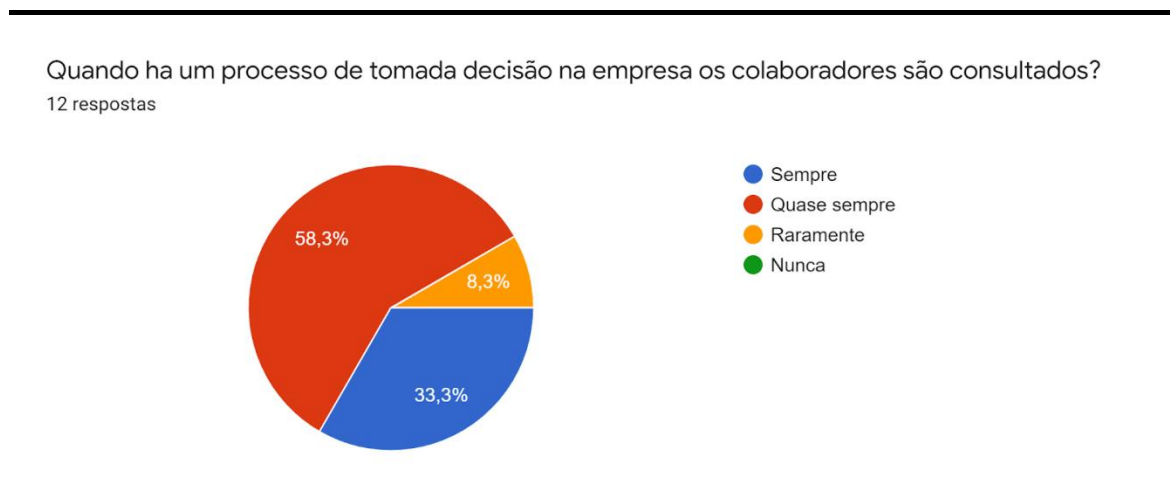
**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 4 mostra a avaliação do tempo disponibilizado pelo departamento de recursos humanos, 58,3% dizem que o tempo para o atendimento é ótimo, 33,3% dizem que o tempo disponibilizado é bom, e 8,3% dizem que o tempo disponibilizado para o atendimento do RH aos colaboradores é regular, ou seja, a maioria diz que o período está sendo bom para atender os colaboradores.

Os dados mostram que o gestor preocupa com seus colaboradores e disponibiliza um tempo para atendimento a eles, deixando o bom relacionamento entre todos, recebendo o feedback no processo que está sendo feito e abordado a empresa sendo assim os colaboradores trabalham com mais apoio por parte da empresa e com isso melhora o desempenho e o ambiente de trabalho. Segundo Knapik (2008), No cenário empresarial, tem que ter uma atenção maior aos problemas relacionados à falta de comunicação nos negócios, e preciso que os gestores estabeleçam uma comunicação eficiente e eficaz para manter o bom relacionamento e o bom desempenho da organização. Sendo assim é preciso uma comunicação boa entre as pessoas envolvidas em uma organização, pois ela vem para ajudar na melhoria contínua de uma organização, através delas podem perceber pontos que devem ser melhorados e possíveis tomadas de decisões por parte do gestor.

Na quinta pergunta buscava saber se há consulta aos colaboradores nas tomadas de decisões por parte da empresa.

### Gráfico 5.



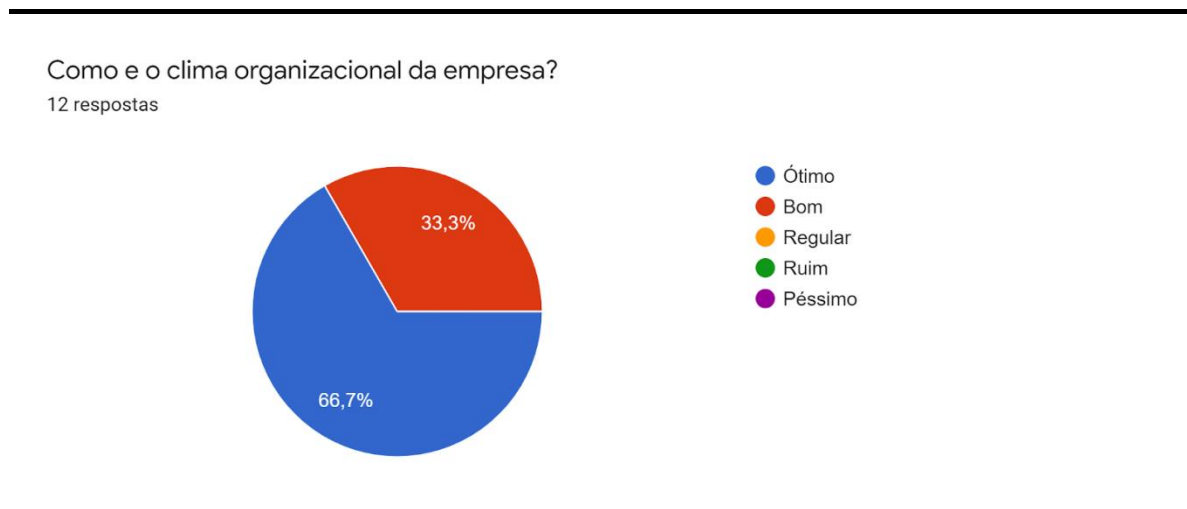
**Gráfico 5: Os colaboradores são consultados.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 5 traz se os colaboradores são consultados quando há um processo de tomada de decisão, 58,3% dizem que quase sempre os colaboradores são consultados, 33,3% dizem que sempre são consultados e 8,3% dizem que raramente são consultados. Podemos constatar que há um processo de administração participativa na gestão da empresa. Segundo Maranhão (1989), a Administração Participativa é o conjunto de pessoas ligadas à administração da empresa de modo participativo, são situações organizacionais e problemas internos gerenciais que provocam e incentivam e precisam da participação de todos no processo de administrar. Sendo assim a administração participativa visa ouvir a opinião e decisão de todos os integrantes de uma determinada organização para chegar a conclusões e tomar decisões e atitudes em prol do bom desempenho dessa organização.

Na sexta pergunta buscava saber como e o clima organizacional da empresa.

### Gráfico 6.



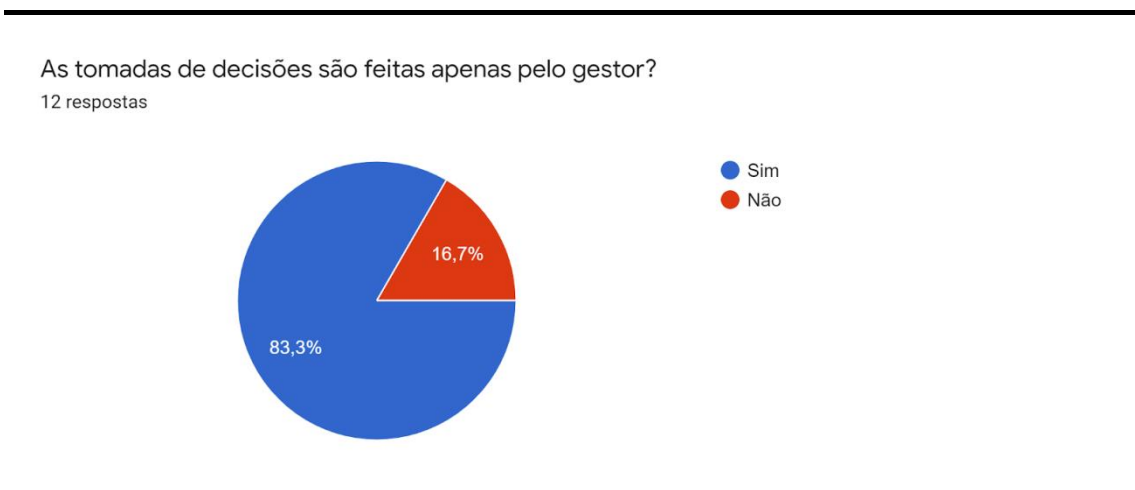
**Gráfico 6: Clima organizacional.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 6 mostra o quê os colaboradores acham do clima organizacional do supermercado braz. 66,7% acham que o clima organizacional da empresa ótimo e 33,7% acham que o clima organizacional e bom, ou seja, o clima organizacional do supermercado braz e ótimo e bom, com isso seus funcionarios e gestores tendem a ter um otimo relacionamento o quê pode gerar cada vez mais benefícios a empresa. Para Chiavenato (1994), o clima organizacional são as atmosferas de cada organização. Se o clima for bom haverá um bom ambiente na organização, clima organizacional ruim trás pontos negativos a ela. Com isso podemos ver a importância de um clima organizacional bom que pode trazer cada vez mais benefícios, pode estruturar e manter o ótimo desempenho e relacionamento por parte das pessoas envolvidas nessa organização.

Na sétima pergunta visava saber se as decisões são feitas apenas pelo gestor.

### Gráfico 7.



**Gráfico 7: Influências dos colaboradores nas decisões.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

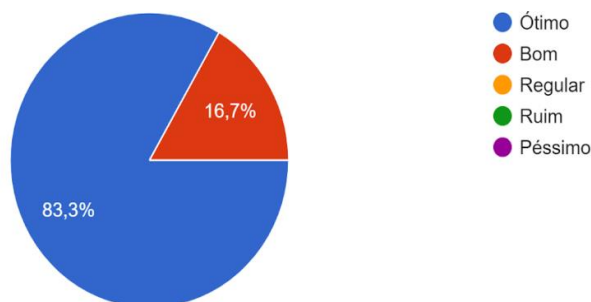
No gráfico 7 vem para mostrar se as decisões são feitas apenas pelo gestor. 83,3% dizem que as decisões são feitas apenas pelo gestor e 16,7% dizem que as decisões não são feitas apenas pelo gestor, ou seja, com a grande margem de percentual acima dizendo que são feitas apenas pelo gestor as decisões, podendo confirmar que quase sempre ele toma as decisões sozinho, apenas de vez enquanto ou alguma outra pessoa toma as decisões por ele.

Na oitava visava saber o grau de satisfação dos colaboradores em trabalhar na empresa.

**Gráfico 8.**

Qual o grau de satisfação dos colaboradores em trabalhar na empresa?

12 respostas



**Gráfico 8: Grau de satisfação dos entrevistados.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 8 mostra o grau de satisfação dos colaboradores por trabalharem na empresa, sendo que 83,3% acham ótimo e 16,7 % acham bom em trabalhar no supermercado braz. Essas porcentagem demostram que a maioria dos colaboradores da empresa gostam sim de estar trabalhando e dando o seu melhor para a organização, isso se da pelo bom relacionamento entre gestor e colaborador e o bom clima organizacional. Segundo Robbins (2010), a satisfação no trabalho são fatores de determinam os comportamentos, ambiente organizacional, conclusão de metas, relacionamento entre as pessoas da organização e as ótimas condições de trabalho. Com isso mostra a importância de uma empresa com seus colaboradores motivados e satisfeitos, pois, assim a empresa só tende a crescer e prosperar para o lado positivo.

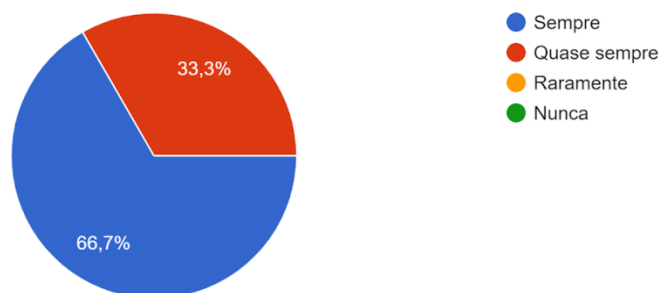
Na nona pergunta visava saber o apoio dado aos colaboradores, por parte do departamento de recursos humanos.

**Gráfico 9.**



O departamento de recursos humanos da empresa dá apoio aos colaboradores dentro da organização?

12 respostas



**Gráfico 9: Apoio do RH aos colaboradores.**

**Fonte: Pesquisa direta, 2020.**

No gráfico 9 mostra se o departamento de RH dá o apoio aos colaboradores dentro da organização. Sendo assim 66,7% dizem que sempre há apoio por parte do RH e 33,3% dizem que quase sempre há apoio do RH aos colaboradores, com o grau de percentual acima podemos dizer que por muitas vezes ele concede o suporte e apoio aos funcionários. As respostas desse questionário sugerem uma elevada participação do departamento de recursos humanos nos processos de orientação aos colaboradores, o que permite entender que é colocado em prática a essência deste departamento. Segundo Ulrich (2000), visões estratégicas podem transmitir um significado de orientação às pessoas envolvidas na organização. Orientar as pessoas através só de estratégias não garante o sucesso da organização, pessoas comprometidas, competentes e bem orientadas irão fazer com que as ações e estratégias façam a diferença. Com isso vemos que a orientação é parte fundamental da estratégia de uma empresa para alcançar seus objetivos, orientar e apoiar os colaboradores deixam um bom relacionamento entre o gestor e as pessoas envolvidas e acabam deixando-as motivadas.

## **6. Considerações Finais**

Com base nos dados e respostas dos questionários, o presente estudo teve como objetivo analisar e concluir todo o processo estabelecido pelo RH dentro do supermercado Braz, agora iremos chegar às conclusões que poderão ser positivas ou negativas.

Foi levantada inicialmente a hipótese que o gestor do supermercado Braz utiliza o modelo de gestão participativa, pois o gestor do supermercado Braz esta aberta às opiniões e sugestões de seus colaboradores e deixa aberta a participação de todos em prol do desenvolvimento do negócio, com os resultados podemos constatar que o gestor do supermercado Braz utiliza sim o modelo de gestão participativa e concluímos que esse modelo de gestão ajuda o gestor a ter um maior controle da organização, pois ele concede confiança aos colaboradores para ajudar no desenvolvimento da organização e com isso eles ajudam no processo de tomada de decisão e suas opiniões podem chegar em um objetivo em que o gestor queria, pois os colaboradores estão ativos todo dia dentro da empresa.

Foi levantada a hipótese que o grau de satisfação dos colaboradores do supermercado Braz é bem positivo, pois, o bom ambiente da organização e a motivação dos colaboradores fazem diferença para o grau de satisfação, pois com o ambiente bom e com as pessoas felizes e motivadas o desenvolvimento da empresa será satisfatório para os colaboradores e o gestor, com os resultados obtidos no questionário concluímos que o grau de satisfação dos colaboradores e muito alto em relação à empresa, são pessoas que gostam de trabalhar na empresa devido o bom clima organizacional e o bom ambiente de trabalho que está ligado entre gestor e colaborador e quem pode ganhar cada vez mais com isso e o gestor da empresa, pois pessoas motivadas são pessoas que podem contribuir cada vez mais para o crescimento da organização.

Foi inicialmente hipotetizado que os colaboradores do supermercado Braz têm uma imagem positiva em relação ao departamento de recursos humanos, pois os colaboradores não tem nenhum problema em relação à empresa oque ocasiona uma má impressão no departamento de recursos humanos que atua na parte burocrática da empresa, com os resultados obtidos nos questionários podemos concluir que os colaboradores tem sim uma imagem positiva do departamento de recursos humanos da empresa, pois o mesmo disponibiliza

atendimentos aos colaboradores, tira as dúvidas deles quando necessário e há apoio por parte do RH disponível aos colaboradores da empresa.

Inicialmente foi hipotetizado que o departamento de recursos humano impacta na organização e no clima organizacional do supermercado Braz, pois os colaboradores trabalham com autoestima, trabalham motivados e há bom relacionamento entre patrão e funcionários o que deixa um ambiente agradável na empresa, com isso concluímos que os fatores de satisfação dos colaboradores, bom relacionamento entre gestor e colaborador, modelo de gestão participativa e apoio do RH aos colaboradores, são alguns dos motivos em que há o bom clima organizacional. Quando se tem pessoas dentro de uma organização atuando em prol dos objetivos estabelecidos tendem a tudo dar certo e a empresa sempre evoluir.

Com os resultados obtidos podemos concluir que o departamento de recursos humanos do supermercado Braz está ativo e seus processos podem ser fundamental para o bom desempenho da organização.

## 7. Referências Bibliográficas

ALMEIDA, M. I. R.; TEIXEIRA, M. L. M.; MARTINELLI, D. P. Por que administrar estrategicamente recursos humanos? Revista de Administração de Empresas, v. 33, n. 2, p. 12-24, 1993.

ARTIGONAL. As diferenças entre Recursos Humanos e Gestão de Pessoas. Disponível em: < <http://www.artigonal.com/admonistracao-artigos/as-diferencas-entre-recursos-humanos-e-gesta-de-pessoas-718458.html>> Acesso em: 20 nov 2020.

BARON, J. N.; DOBBIN, F.R. and JENNINGS, P. D. (1986) "War and Peace: The evolution of Modern Personnel Administration in U.S. Industry." American Journal of Sociology, vol. 92 number 2, september 1986, p: 350-383.

BRAZ, Antônia. Mulheres executivas transformam o mundo dos negócios. Disponível em: <<http://www.antoniabraz.com.br/artigo.asp?id=95>>. Acesso em: 18/10/2020

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na Empresa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. 5 ed. São Paulo: atlas, 2003

CHIAVENATO, Idalberto, **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações / Idalberto Chiavenato - 7. Ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. Ed. Totalmente revista e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier: campus, 2005. P. 529.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 8. Ed. São Paulo: atlas. 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações/ IDALBERTO CHIAVENATO**- 9. Ed. – 7º reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações- 3ª ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**: como agregar talentos à empresa. 7. ed. Barueri: Manole, 2009.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos: **o capital humano das organizações**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009..

DAVEL, E. **Gestão com pessoas e subjetividade**. 3 ed. São Paulo: atlas, 2009.

DENZIN, N. K e LINCOLN, Y. S. **Introdução: a disciplina e a pratica da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K e LINCOLN, Y. S (orgs). **O da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens** planejamento. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. P. 15-41.

DUTRA-THOME, Luciana; KOLLER, Silvia Helena. **O significado do trabalho na visão de jovens brasileiros**: uma análise de palavras análogas e opostas ao termo "trabalho". Revista de Psicologia, Organ. Trab., Florianópolis, v. 14, n. 4, p.367,380,dez.2014. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572012000300004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000300004) . Acesso em: 20 nov. 2020.

FAMULARO, Joseph J., (1972) **Handbook of Modern Personnel Administration**, New York: McGraw-Hill

GIL, A. C. **Administração de recursos humanos**: um enfoque empresarial. São Paulo: Atlas, 1994.

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e Talentos**. Curitiba, Editora IBPEX, 2008.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva 2005.

MARRAS, Jean Pierre. **Gestão de pessoas em empresas inovadoras**. São Paulo: Futura, 2005.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 14. Ed. São Paulo: Saraiva 2011.

MARANALDO, D. **Estratégia para a competitividade**. São Paulo: Produtivismo, 1989.

MAXIMIANO, Antonio C. **A Introdução à Administração**. 6º ed. São Paulo – SP: Atlas S.A, 2004.

MAXIMIANO, A. **administração para empreendedores**. 1. Ed: Prentice Hall Brasil, 2007.

RIBEIRO, Paulo César T., **O Valor da Inteligência Emocional em Recrutamento e Seleção**. Disponível em [http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc\\_cad=989gcx8v](http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=989gcx8v) acesso em: 02 set.2020.

ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;

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

TOLEDO, Flavio. **O que são recursos humanos**. São Paulo: Brasiliense, 2003.

ULRICH, Dave. **Recursos humanos estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH**. São Paulo: Futura, 2000.

## 8. Anexos

### Questionário para coleta de dados.

Esse questionário foi feito com o intuito de verificar o grau de impacto do departamento de recursos humanos em uma organização. O objetivo será analisar como é feita a gestão de recursos humanos no supermercado Braz. Acadêmico Higor Jose Ferreira, cursando o 7º período de administração da faculdade cidade de João Pinheiro. Desde já agradeço todos que estão colaborando para este projeto e pelo comprometimento de cada um que responderá as perguntas abaixo.

#### 1- Qual o sexo do participante?

- Feminino
- Masculino

#### 2- Faixa etária?

- 18 a 26 anos
- 27 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 anos ou mais

#### 3- O departamento de recursos humanos tira as duvidas quando necessário?

- Sim
- Não

#### 4- Como você avalia o tempo em que o RH disponibiliza para o atendimento aos colaboradores?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

**5- Quando ha um processo de tomada decisão na empresa os colaboradores são consultados?**

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca

**6- As tomadas de decisões são feitas apenas pelo gestor?**

- Sim
- Não

**7- Como e o clima organizacional da empresa?**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**8- Qual o grau de satisfação dos colaboradores em trabalhar na empresa?**

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

**9- O departamento de recursos humanos da empresa da apoio aos colaboradores dentro da organização?**

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca